سلسلة
طريق النجاح

السمات والمهارات الإجتماعية

كُنْ إجتماعياً تحب وتألف

الدكتور
رضا المصري



دار اليقين للنشر والتوزيع

سلسلة

طريق النجاح

السمات والمهارات الاجتماعية

كن اجتماعيا تحب وتألف



الدكتور

رضا المصري

دار اليقين

للنشر والتوزيع



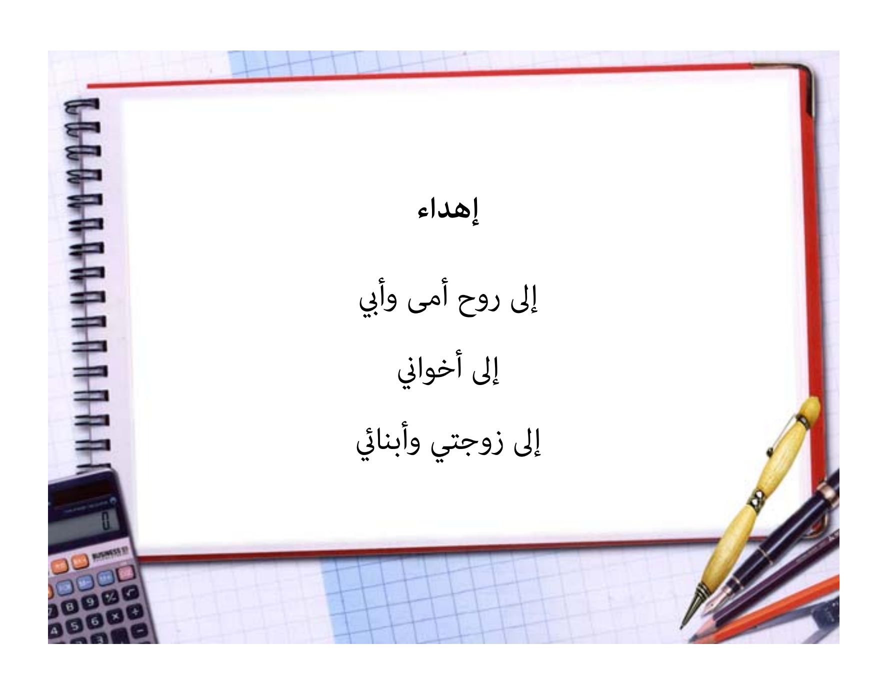
الطبعة الأولى
١٤٣٦هـ - ٢٠١٥م

رقم الإيداع: ٢٠١٤/١١٠٩٦

الترقيم الدولي
978-977-336-611-7

مركز السلام للتجهيز الفني
عبد الحميد عمر
٠١٠٠٦٩٦٢٦٤٧

دار اليقين للنشر والتوزيع - مصر - المنصورة
شارع عبد السلام عارف الكردون الخارجي لسوق الجملة
بجوار معارض الشريف ص.ب: ٤٥٦ - المنصورة ٣٥٥١١
هاتف: ٠٥٠٢٢٥٥٢٤١ - جوال: ٠١٠١٥٧٥٨٥٢
البريد الإلكتروني: elyakeen@hotmail.com
المكتبة: مساكن الشناوي- سور مسجد التوحيد - هاتف ٠٥٠٢٢١١٠٠٣

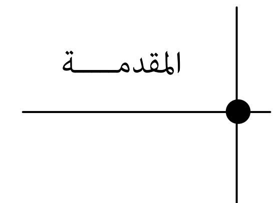


إهداء

إلى روح أمى وأبي

إلى أخواني

إلى زوجتي وأبنائي



المقدمــــة

إن الحمد لله نحمده ونسـتعينه ونسـتغفره، ونعـوذ بالـلـه من شرور أنفسنا وسيئات أعمالنا، من يهدِه الـلـه فلا مضل له ومن يضلل فلا هادى لـه، وأشـهد أن لا إلـه إلا الـلـه وحده لا شريك له وأن محمـدًا عبـده ورسـوله، وبعد.

لاحظ أنه قبل أن تتمكن من قيادة سـيارة تحتـاج لأخـذ دروس في القيـادة إلا أن قيـادة سيارة لا يمكن أن يقارن بقضاء عمرك دون أن تتعلم كيف استمتع بهذه الحياة.

لماذا تريد النجاح في الحياة؟

حدد هدفك أولاً

لمن أنجح؟

لله: يقول الـلـه تعالى ﴿**قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ**﴾ [الأنعام: 162] هو إعلان الاستسلام المطلق والعبودية الكاملة لله رب العلمين، إن كل شيء فيك لله من أول حياتك إلى ما بعد مماتك كل خالجة قلب كل حركة تتحركها لا بد أن تكون عبادة له جل وعلا فلأجل ذلك خلقت، يقول تعالى: ﴿**وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ**﴾ [الذاريات:56]

لنفسي: لكل إنسان أحلام وطموحات فالناجح سريعاً ما يصـل إلى مـا يريـد فالحاجـة إلى التميز والتقدير حاجة إنسانية فطرية تزداد بزيادة الوعي بهـذه القيمـة لكـن الفاشـل يقـف أمام أحلامه عاجزاً يائساً حزيناً.

واعلم:

1) أن العالم ليتغير من أجل هؤلاء الذين يحكمون المعرفة.

2) يعتمد التوظيف بشكل متزايد على القدرة على التعلم بسرعة وبسهولة.

3) جميع الصناعات الجديدة تقريبا، ووظائفها، تقوم على مهارات استخدام المعلومات.

4) إن المنافسة على الوظائف القائمة على المعرفة سوف تستلزم تفوقا في قدرات التعلم، ,ليس مجرد الإجادة.

5) إن كل تغيير في المستقبل المهني يتطلب زيادة في الاعتمادية على المعرفة ومهاراتها، فيجب أن تظل قدرتك على التعلم مصقولة وفي حالة الذروة.

6) لأنه في إمكانك وهذا التعلم والمستوى العقلي في مقدورك الوصول إليه حاول تحقيق أقصى ما يمكن لقدراتك الكامنة الوصول إليه.

ثم إن العقل ماذا تفعل به إن يكن فارغًا من العلم فالعقل وعاء العلم وما قيمته فالعقل كجهاز الكمبيوتر لابد أن تغذيه بالمعلومات حتى تستفيد منه. فلا عقل بلا علم ولا علم بلا عقل.

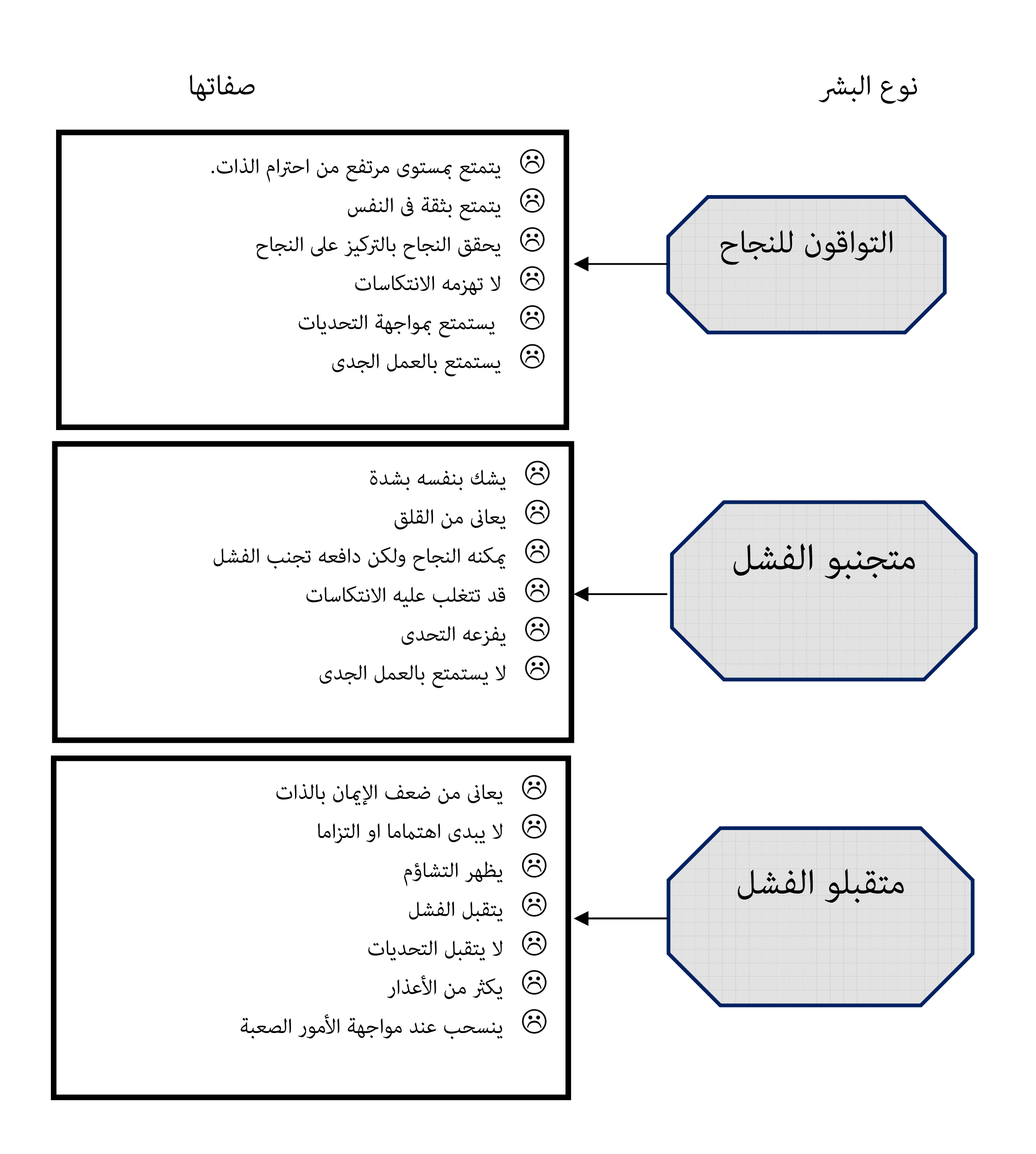
لأسرتي: فهذا أبي يتعب من أجلي أنا وأخوتي ويتحمل الكثير من أجلنا لتوفير حاجاتنا ومطالبنا, وهذه أمي تسهر كذلك من أجلي أنا وأخوتي ألا يجدر بي أن أقدم لهما نجاحاً أدخل السرور به على قلبيهما وفاءً لهما وبرًا بهما, ليعلما أن تعبهما لم يذهب هدراً فهذا تفوقي ليفرحا ويفخرا به في الدنيا فضلاً على ثواب اللـه لهما في الآخرة.

للوطن: وطننا الغالي ليس في حاجة إلى الكسالى والمنتفعين, ولكنه في حاجة إلى رجال جادين ناجحين يلبون احتياجاته ويرفعونه, حتى نستطيع أن نصنع حضارته ومجده ويواكب التكنولوجيا الحديثة في كل المجالات ونتخلص من التبعية التي أرهقتنا مئات السنين.

للأمة: لقد تداعى علينا الأمم كما تداعى الأكلة على قصعتها حين تركنا منهجنا الذي ارتضاه لنا خالقنا وراء ظهورنا،فتجرعنا الذل والهوان، أشر بإصبعك إلى أي جزء من خريطة العالم تجد مسلمين يُحَاربون ويقتّلون ويجوّعون من قِبَل أعداء الإسلام وأطلقوا عليهم دول العالم الثالث وما هذا إلا لتأخرهم وسيطرة الغير عليهم, أما الأمم المتفوقة الناجحة فهي التي تقود وتؤثر ألا يجدر بك أخي المسلم أن تكون أمتك الإسلامية في موقع الريادة؟ ألا يجدر بك

أن تنطلق أنت لا غيرك حاملاً رسالة الإسلام للعالمين بتفوقك لتُحـرر الأمـة كلها مـن سـلطان غيرها، فلا تمد يدها للشرق ولا للغرب، بل ترفعها خاضعة إلى ربها طالبة منـه سـبحانه العـزة والتمكين، وتأمل قول من أعز اللـه به الإسلام فاروق هذه الأمة حين قال: «**كنـا أذلاء فأعزنا اللـه بالإسلام فإذا ابتغينا العزة في غيره أذلنا اللـه**».

رؤية البشر للنجاح



اسأل نفسك ؟

أولا: أين موقعي من المجتمع؟

أنه لا مكان في المجتمع اليوم إلا للناجحين فبينما آلاف الأطباء يعالجون المرضى, ولكن كم منهم يتوجه إليهم الناس ويحظون بثقة كل أفراد المجتمع؟ وكذلك آلاف المهندسين والمدرسين. فجزءاً من الدرجة في نتيجة الامتحان يطيح بكل أحلامك, فتجد نفسك في كلية ما لا ترغب فيها, أو تجد نفسك في محافظة بدلاً من محافظتك بسبب نصف درجة. فالتفوق يزرع الثقة في النفس, والإحساس بالقدرة على العطاء.

ثانيا: ما هي أهدافك وطموحاتك؟ وكيف يمكنك أن تحدد أهدافك؟

قال تعالى: ﴿**أَفَحَسِبْتُمْ أَنَّمَا خَلَقْنَاكُمْ عَبَثًا وَأَنَّكُمْ إِلَيْنَا لاَ تُرْجَعُونَ**﴾ ﴿**كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ** ﴾ وقال ﷺ: «**إنما الأعمال بالنيات**»..

فتحديد الهدف خطوة من عملية أكبر تسمى التخطيط وتشتمل عملية التخطيط على:

1- توفر المعلومات.

2- امتلاك القدرة والخبرة.

3- تحديد الهدف «أول الفكر آخر العمل».

4-توفير الوسائل والإمكانات التي نحتاجها لتحقيق الهدف.

5-تحديد زمان ومكان تنفيذ العمل ومراحله وخطواته.

6-تحديد من ينفذ كل خطوة من تلك الخطوات وإعداده لذلك.

7- الإشراف على التنفيذ والمتابعة والمراجعة والتقويم له باستمرار.

وهناك صفات دائمة لابد من اكتسابها:

1- تربية النفس وتعويدها على التنظيم والتخطيط لأمور الحياة من خلال الأمور الآتية:

أ – ملاحظة هذا الجانب في الأمور التعبدية.

ب – إدراك أهمية الوقت وأنه أغلى «الإمكانات المتاحة وأنه مورد لا يمكن تعويضه واستغلاله باستمرار الاستغلال الأمثل فهولا يتوالد لا يتجدد لا يتوقف لا يرجع للوراء»..

ج – ليكن شعارك «الكون منظم فلا مكان فيه للفوضى»

د – اجعل التنظيم والتخطيط لأمور حياتك سلوكاً دائماً تستمتع به وتعلمه من حولك.

2-عود نفسك أن يكون لكل عمل تؤديه قصد وغاية وهدف فالنفس كالطفل إذا تعودت شيئاً لزمته فإذا لم يكن لديك هدف فاجعل هدفك تحديد هدف لك يومي – أسبوعي - شهري - سنوي – لكل عقد من السنين – للحياة – فتعمل على استمرار لأهدافك أحلامك.

3- إرهاف الحواس وحسن توظيفها في الحياة – محدودية الحواس – خداع الحواس.

4- معرفة السنن الإلهية في تسيير الكون والحياة.

5- حياة القلب ويقظة العقل يقول بن القيم رحمه الله «في القلب شعث لا يلمه إلا الإقبال على الله وفيه وحشة لا يزيلها إلا الأنس به وفيه حزن لا يذهبه إلا السرور بمعرفته وصدق معاملته وفيه قلق لا يسكنه إلا الفرار إليه وفيه فاقة لا يسدها إلا محبته والإنابة إليه ودوام ذكره وصدق الإخلاص له ولو أعطي الدنيا وما فيها لم تسد تلك الفاقة أبداً»

6- التفاؤل الدائم والنظرة الإيجابية للمستقبل وعدم الوقوع فريسة للتشاؤم والإحباط.

7-التخلص من صفة التردد والاضطراب وتنمية روح المغامرة والإقدام في الفكر والعاطفة – تقدم للأمام وإلا فستبقى سجين الآن «كلما كررت العمل نفسه فستحصل على النتائج نفسها فلا تهرم وأنت على رصيف الانتظار».

8- المرونة في التفكير والسلوك والتأقلم مع المستجدات والظروف من خلال تقليب وجهات النظر وتعدد زوايا الرؤية وعدم إغلاق الذهن أمام تعدد الاحتمالات يتيح لك تعدد الخيارات الممكنة والمتاحة لك للوصول لهدفك.

9- إذا فشلت في الإعداد لهدفك فقد أعددت نفسك للفشل.

وأخيراً أجب على هذه الأسئلة:

1-مـاذا تـــريـد؟

2- أيــن تـريـد ذلك؟

3-مـتى تـريـد ذلك؟

4-مع مـن تريد ذلك؟

5-كيف تعلم بالتحديد أن حصلت على ما تريد؟

6-ما هي الأمور الإيجابية التي تحصل عليها من وضعك الحالي؟

7-كيف تحافظ على هذه الإيجابيات بعد تحقق هدفك؟

8- كيف يؤثر تحقيق هدفك على جوانب حياتك الأخرى؟

9-مـا هي الظروف التي تجعلك لا تحبذ تحقق هدفك؟

10-مـا الذي منعك في الماضي من تحقيق هدفك؟

11- ما هي الموارد والإمكانات التي تملكها للوصول لهدفك؟

النجاح المرفوض

مفهوم النجاح المرفوض لـدى المسـلم: هـو النجـاح الـذي لا يـرضى اللــه ولا يوصـل إلى طريق الجنة.

فالعلم والنجاح والتفوق وسيلة إلى الغاية العظمى والهدف الأكبر الذي يسعى إليـه كـل مسلم وهو الجنة. والنجاح الذي لا يرضى به المسلم هو:

1- النجاح الذي يرافقه ترك العبادات مثل الصلاة والصيام.

2- النجاح الذي يرافقه الظلم.

3- النجاح الذي يرافقه الغش.

4- النجاح الذي يجعل الدنيا بدلاً عن الآخرة.

فكلنا يعلم أن السارق عندما يذهب ليسرق وينجح فعلاً في الحصول على ما يريد سرقته فهل يعتبر هذا نجاحاً؟وكلنا يعلم أن البائع الذي يغش في السلع التي يبيعها فإذا نجح وباعها فهل يعتبر ذلك ناجحاً؟.

إن مفهوم النجاح الحقيقي هو النجاح الذي نبذل فيه جهد ونصل فيه لمنفعة شخصية ومنفعة للمجتمع, ولا يمكن اعتبار النجاح الذي لا يبذل فيه جهد وفيه منفعة شخصية ومضرة للمجتمع لا يمكن اعتباره نجاحاً.

وعلى هذا: فالمطلوب هو النجاح الذي يحقق لك الرقي في الدنيا ولا يمنع عنك النجاح في الآخرة.

لا دار للمرء بعد الموت يسكنها ... إلا التي كان قبل الموت يبنيها

فإن بناها بخير طاب مســكنه ... وإن بناها بشر خاب بانيهـــا

فكر بالنجاح تجد النجاح

التفكير الايجابي هو بداية الطريق للتركيز والنجاح إننا حين نفكر ايجابيا فإننا في الواقع نبرمج هذا العقل ليفكر ايجابيا، والتفكير الايجابي يؤدي إلى الأعمال الايجابية في معظم شئون حياتنا لذلك:

أولا: برمج نفسك لتحصل على النجاح، تخيل نفسك وأنت ناجح فرحان بتفوق حاصل على أعلى تقدير.

ثانيا: برمج نفسك انك ذكيا لامعا، تخيل نفسك كذلك.

ثالثا: اختيار الوقت المناسب للبرمجة

فإن أفضل وقت للبرمجة الايجابية أو بمعنى آخر التفكير الايجابي هو مرحلة الاسترخاء الجسدي التام قبل أن تنام.

طريق الوصول إلى العبارات الايجابية

أولا: قم بتصوير العبارة الايجابية التي تناسبك عدة صور.

ثانيا: الصق الصورة في أماكن متكررة أمامك بصورة يومية كموقع بارز في غرفة النوم، بجوار مكتبك، عند باب الغرفة.

ثالثا: عود نفسك النظر إلى هذه العبارات يوميا.

رابعا: كرر بعض العبارات الايجابية في ذهنك كلما تذكرتها باستمرار.

فمثلا:

- ✓ أنني متوكل على اللـه فلن يضيع جهدي
- ✓ أثق بعلمي وذكائي وذاكرتي
- ✓ إن المعلومات التي أتعلمها سأفهمها وأتذكرها بسهوله.

4 أسس النجاح

1- الشمولية: أن تحيط بأى أمر تقوم به من كل الجوانب.

2- التوازن: فلا يطغي أمر على أخر ولا تهتم بجانب دون الآخر.

3- العمق: ألا تهتم بالقشور والغلاف الخارجى ولكن تعمق فيما تقوم به.

4- المنهجية العلمية: لن تنجح إلا إذا اتبعت المنهج العلمى أي شئ تقوم به.

وسوف نتحدث فى قسم السمات والمهارات الاجتماعية عن الفصول التالية:

الفصل الأول: مهارات الاتصال أول الطريق لقلوب الناس / لا تتخلى عن مهارات الاتصال /

الفصل الثانى: لغة الجسد كيف تعرف ما لايقال؟ اسمع ما لا يقال / أقرأ ما لا يقال

الفصل الثالث: كن مرحا /مبتسما ضاحكا

الفصل الرابع: احظي بالألقاء اللفظي الممتع/ (يسلم فمك)/ اللفظ سعد

الفصل الخامس: التعايش وفقا للبديل الثالث / كن مرنا

الفصل السادس: برمج نفسك علي العطاء

الفصل السابع: الصبر والتواضع والغفران والنزاهة مفاتيح لقلوب الناس

الفصل الثامن: اندمج وابق بعيدا عن المشاكل ولا تلتفت للمشاكل

الفصل التاسع: وسع شبكة علاقاتك

الفصل العاشر: حب العمل بروح الفريق

لماذا ينبغي أن تقرأ هذا الكتاب.

- هل ترغب في وجود ثقة تامة بينك وبين من تعامله أثناء حياتك؟
- هل ترغب في أن تحيا حياة كريمة وناجحة؟
- هل ترغب في تعلم طرق سهلة لتستمع بالحياة؟
- هل تشعر بأن هناك مسافات بينك وبين الأخرين وتريد أن تقرب هذه المسافات؟
- هل ترغب في التواصل بشكل أفضل مع كل من حولك؟.
- هل ترغب في تحسين علاقتك زملاء العمل والجيران والأهل؟.
- هل تتحول الخلافات الصغيرة في الرأي إلى مناقشات حادة في أغلب الأحيان.؟
- هل من المهم بالنسبة لك تهيئة بيئة مليئة بالحب لزملائك ولأسرتك؟
- هل تشعر بأنك غير متوافق مع من يحيطون بك؟.

كيف تقرأ هذا الكتاب وتستفيد منه؟

1- اقرأ وأنت ممسك قلم.
2- قم بتصفحه سريعًا.
3- اعمل خطة لقراءته.
4- قم بالحديث حول ما قرأته مع من حولك وناقش مع زملائك ما استفدته من

الكتاب وشجعهم على تطبيقه.

5- ضع علامات عند أهم الموضوعات التي استوقفتك أثناء القراءة.

6- ضع خطًّا أحمر تحت الكلمات والعبارات والأهداف والوسائل الهامة.

7- ضع علامات أخرى عند نقاط تستطيع عمل خطة بها لتنفيذها.

8- قم بعمل مكافأة لنفسك إذا طبقت ما خططت له.

9- راجع الكتاب من آن إلى آخر.

10-عاقب نفسك إذا خالفت ما قرأت أو اتفقت مع نفسك على تطبيقه.

ما كان من توفيق فمن الـلـه وما كان من خطأ فمن نفسي والشيطان

والـلـه أسأل أن يتقبل منا هذا الجهد وأن يجعله مباركًا نافعًا في الدنيا والآخرة لنـا ولمـن قرأها ومن انتفع بها..

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

الفقير إلى الـلـه

رضا المصري

الفصل الأول

مهارات الإتصـــــال

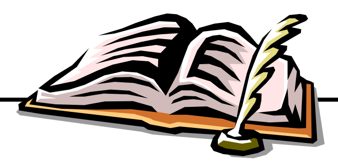
أول الطريق لقلوب النـــــاس

هدف الفصل: أن تبذل قصار جهدك لتكون مستمعًا جيدًا.

نقطة الانطلاق: الاستماع باب الاتصال الواسع.

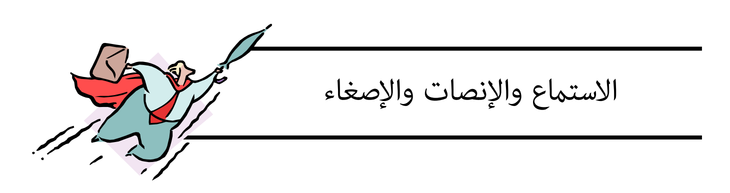
محطة الوصول: عندما أركز مع متحدثي.



آية: ﴿وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾ [الأعراف:204].

حديث: «حُرِّمَ عَلَى النَّارِ كُلُّ هَيِّنٍ لَيِّنٍ سَهْلٍ قَرِيبٍ مِنَ النَّاسِ» (رواه الإمام أحمد).



الاستماع: هو إدراك المسموع، وقصد السماع بغية فهم المسموع أو الاستفادة منه، وأن يلقي الإنسان سمعه ويحضر قلبه ويتدبر ما يسمع.

وأما الإنصات: فهو السكوت بغية الاستماع لشيء ما، وعلى ذلك فقد جمع الله ﷻ بين الاستماع والإنصات في قوله: ﴿**وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ**﴾ [الأعراف:204]؛ حيث إنَّ الواجب على المسلم الاستماع للقرآن دون حديث أو حركة وذلك هو الإنصات.

وأما الإصغاء: فمعناه لغةً: «الميل»، وذكر ابن منظور في (لسان العرب) أن «أصغيْتَ إليه» أي: ملْتَ برأسك نحوه، والإصغاء إذن يكون للسمع وغيره؛ فإذا مال الإنسان بسمعه قلنا: أصغى سمعه، وإذا مال بقلبه قلنا: أصغى قلبه، ومن ذلك في القرآن الكريم: ﴿**أن تَتُوبَا إلى اللهِ فَقَدْ صَغَتْ قُلُوبُكُمَا**﴾ [التحريم: 4]، وكما في قوله تعالى: ﴿**وَلِتَصْغَى إِلَيْهِ أَفْئِدَةُ الَّذِينَ لاَ يُؤْمِنُونَ بِالآخِرَةِ**﴾ [الأنعام: 113].

الاستماع باب الاتصال الواسع:

يُعرَّف الاستماع بأنه المهارة النسبية في عملية التواصل، والاستماع يتجاوز مجرد السمع، فهو يعني توجيه تركيزك لشخص آخر أثناء حديثه وانفتاحك على ما يقول.

داء عدم الاستماع:

داء عدم الاستماع كما يسمِّيه (شكسبير) له أعراضه التالية:

- الاستماع الانتقائي، ويعني عدم الانتباه لأنواع معينة من المعلومات التي لا تود الاستماع إليها، وهذا الأمر مضر للغاية، سواء في الحياة المهنية أو الشخصية.
- مقاطعة الحديث بشكل سيئ ومستمر.

- الاستغراق في أحلام اليقظة والسماح لذهنك بأن يشرد.
- تشتيت العوامل الخارجية لك بسهولة، مثل الضوضاء أو درجة الحرارة.
- رفض الاستماع لأي شيء يبدو صعب الفهم.
- المبالغة في رد فعلك تجاه طريقة حديث المتحدث أو جودة الوسائل البصرية التي يستخدمها بدلاً من أن تركِّز على ما يقال.

المستمع الجيد:

أما سمات المستمع الجيد؛ فهي:

- الانتباه الجيد لما يقوله الآخر.
- الاهتمام بِمَن تقابله للمرة الأولى، ومحاولة إيجاد منطقة اهتمام مشتركة بينكما.
- الإيمان بأن لكلِّ إنسان قيمة تتعلمها منه أو يكسبها إياك.
- التغاضي عن شخصية المتحدث أو صوته من أجل التركيز على ما يعرفه.
- حب التعرُّف على الناس والأفكار المشابهة.
- تشجيع المتحدث بالإيماءات والتواصل البصري.
- تدوين الملاحظات.
- معرفة الأمور التي تتحيز لها والسيطرة عليها لضمان استمرارك في الاستماع لما يقال.
- الصبر على ذوي مهارات التواصل الضعيفة.
- ألا يقول لك أحد: إنك لا تستمع له!!
- التمتُّع بعقل مفتوح فيما يتعلق بوجهات النظر الأخرى.

كن مستمعًا أفضل:

تركِّز مهارات الاستماع على السمات الخمس التالية:

1- الاستعداد للاستماع.
2- الاستماع إلى الرسالة بوضوح.

3- تفسير المعنى (المعنى الذي يقصده المتحدث، وليس الذي فهمته أنت).

4- التقييم الجيد (التوقف عن الحكم على الأمور في البداية ثم تقييم قيمتها ومدى نفعها).

5- الاستجابة بشكل جيد، وتذكر أن التواصل عملية تسير في اتجاهين.



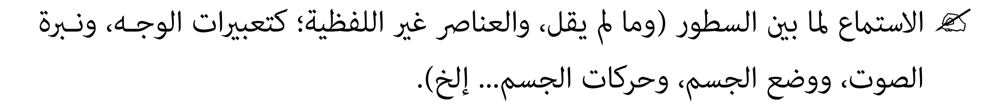
الاستماع النشط:



كيف تكون مستعدًا إلى الاستماع النشط؟!

عليك بالآتي:

- طرح الأسئلة.
- موازنة الأدلة.
- الانتباه لافتراضاتك.



- الاستماع لما بين السطور (وما لم يقل، والعناصر غير اللفظية؛ كتعبيرات الوجه، ونبرة الصوت، ووضع الجسم، وحركات الجسم... إلخ).

ستة مبادئ للحديث الفعَّال:

1-كُنْ واضحًا: اجعلْ تواصلك واضحًا وشفافًا، فالسماء الصافية هي الخالية من الغيوم أو الضباب أو الدخان، ووضوح الحديث يعني خلوه من أي لبس، مما يجعل فهمه أمرًا سهلاً، ولا يجب أن يكون الوضوح بالضرورة وضوح الجمل أو الكلمات، فقيمة الوضوح قيمة داخلية، ويجب أن يكون الوضوح مبدأ لديك أو فكرة نقية توجد في عقلك.

2-كُنْ مستعدًا: فكِّرْ بتأنٍ ووعي، وابذلْ قصارى جهدك قبل أن تتخذ أي إجراء.

3-كُنْ بسيطًا: حتى لا ترهق مستمعيك بتفاصيل غير ضرورية أو معقدة.

4-كُنْ نابضًا بالحياة: اجعلْ ما تقوله نابضًا بالحياة؛ فهذه السمة الحيوية تضفي لونًا على ما تقول تنبع من الاهتمام والحماسة.

5-كُنْ طبيعيًّا: أو كُنْ نفسك إذا كان هذا الوصف يروق لك أكثر، فما تقوله وكيفية قوله يجب أن يعكس شخصيتك.

6-كُنْ دقيقًا: واقتصدْ في الكلمات التي تستخدمها، ولا تضيِّع وقت جمهور، فخيرُ الكلام ما قل ودل.

سبع طرق لتلقي النقد:

باعتبارك تريد أن تكون قائدًا، فإنك لا تقدِّم النقد البناء فحسب، ولكنك في بعض الأحيان تتلقاه عندما تتلقى نقدًا بناءً، إذن يجب:

- ✍ أن تبقى هادئًا وتستمع جيدًا.
- ✍ ألا تبحث عن خطأ فيمن ينقدك.
- ✍ ألا تحاول التأثير على مَن ينقدك، من خلال إبداء استجابة عاطفية له كاليأس.
- ✍ ألا تحاول تغيير الموضوع.
- ✍ ألا تسخر أو تقلِّل من الشكوى.
- ✍ ألا تفترض وجود دوافع خفية وراء النقد.
- ✍ أن تعطي انطباعًا بأنك فهمت وجهة نظره.

تعريف عملية الاتصال:

هي نشاط إنساني يؤدي إلى التواصل بين البشر، والغرض منها تبادل المعلومات، وهي نشاط ذو طبيعة خاصة؛ لأنه متواصل غير منقطع.

الاتصال الفعَّال:

هل الاتصال لفظي؟ أم صوتي؟ أم بصري؟

العنصر اللفظي: هو الرسالة نفسها - الكلمات التي نقولها.

العنصر الصوتي: هو الترنيم ورنين الصوت الذي ينقل تلك الكلمات.

العنصر البصري: هو ما يراه الناس مرتسمًا على وجهك وجسمك.

أنواع الاتصال:

ينقسم الاتصال إلى نوعين:

(1) لفظي: يؤثر بنسبة (7%) على الاتصال.

(2) لا لفظي: الذي بدوره ينقسم إلى:

أ- نبرة الصوت: تؤثر بنسبة (38%) على الاتصال.

ب- والإيماءات الجسدية: تؤثر بنسبة (56%) على الاتصال، وهي تشمل قسمين: حركات العين، وحركات الأطراف.

* * *



قواعد الإسلام (القرآن والسُّنة) في عملية الاتصال بالآخرين

القواعد القرآنية:

- قال اللـه تعالى: ﴿**وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا**﴾ [البقرة: 83].
- قال اللـه تعالى: ﴿**فَاتَّقُوا اللـهَ وَأَصْلِحُوا ذَاتَ بَيْنِكُمْ**﴾ [الأنفال: 1].
- قال اللـه تعالى: ﴿**وَاخْفِضْ جَنَاحَكَ لِلْمُؤْمِنِينَ**﴾ [الحجر: 88].
- قال اللـه تعالى: ﴿**وَلاَ تَنَابَزُوا بِالأَلْقَابِ**﴾ [الحجرات: 11].
- قال اللـه تعالى: ﴿**وَهُدُوا إلى الطَّيِّبِ مِنَ الْقَوْلِ**﴾ [الحج: 24].
- قال اللـه تعالى: ﴿**إِنَّ اللـهَ لاَ يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالاً فَخُورًا**﴾ [النساء: 36].
- قال اللـه تعالى: ﴿**اجْتَنِبُوا كَثِيراً مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ**﴾ [الحجرات: 12].
- قال اللـه تعالى: ﴿**وَلاَ تَجَسَّسُوا وَلاَ يَغْتَب بَّعْضُكُم بَعْضًا**﴾ [الحجرات: 12].
- قال اللـه تعالى: ﴿**لاَ يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَى أَنْ يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِنْ نِسَاءٍ عَسَى أَنْ يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ**﴾ [الحجرات: 11].
- قال اللـه تعالى: ﴿**وَلْيَعْفُوا وَلْيَصْفَحُوا أَلاَ تُحِبُّونَ أَنْ يَّغْفِرَ اللـهُ لَكُمْ**﴾ [النور: 22].
- قال اللـه تعالى: ﴿**وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلاَمًا**﴾ [الفرقان: 63].
- قال اللـه تعالى: ﴿**وَيُؤْثِرُونَ عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ**﴾ [الحشر: 9].
- قال اللـه تعالى: ﴿**أَوْفُوا بِالْعُقُودِ**﴾ [المائدة: 1].
- قال اللـه تعالى: ﴿**ادْعُ إلى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ**﴾ [النحل: 125].

- قال اللـه تعالى: ﴿**إِنْ جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَإٍ فَتَبَيَّنُوا**﴾ [الحجرات: 6].

- قال اللـه تعالى: ﴿**وَإِذَا حُيِّيتُم بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَو رُدُّوهَا**﴾ [النساء: 86].

القواعد النبوية:

أكمل قول رسول اللـه ﷺ:

- «**لَيْسَ الكَذَّابُ الَّذِي يُصْلِحُ بَيْنَ النَّاسِ، فَيَنْمِي خَيْرًا، أَوْ يَقُولُ**................».
- «**أَحْبِبْ حَبِيبَكَ هَوْنًا مَا، عَسَى أَنْ يَكُونَ**..................................».
- «**مَنْ أَرَادَ أَنْ تُسْتَجَابَ دَعْوتُهُ، وَأَنْ تُكْشَفَ كُرْبَتُهُ، فَلْيُفَرِّجْ عَنْ**................».
- «**مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرَبِ الدُّنْيَا**................................».
- «**يَسِّرُوا وَلاَ تُعَسِّرُوا**..».
- «**إِيَّاكُمْ وَالظَّنَّ، فَإِنَّ الظَّنَّ**..».
- «**لَا تَحْقِرَنَّ مِنَ الْمَعْرُوفِ شَيْئًا**..».
- «**الْمُؤْمِنُ مَأْلَفَةٌ، وَلَا خَيْرَ فِيمَنْ**..».
- «**إِذَا أَحَبَّ الرَّجُلُ أَخَاهُ**..».
- «**رَحِمَ اللـهُ عَبْدًا سَمْحًا إِذَا بَاعَ، سَمْحًا إِذَا**..................................».
- «**لَيْسَ الشَّدِيدُ بِالصُّرَعَةِ**..».
- «**السَّخِيُّ قَرِيبٌ مِنَ اللـهِ قَرِيبٌ**..».
- «**مَنْ جَاءهُ أَخوهُ مُعتذرًا؛ فَليقبلْ عُذرَهُ**.......................................».
- «**إِنَّمَا يُحَرَّمُ عَلَى النَّارِ كُلُّ هَيِّنٍ، لَيِّنٍ**..».
- «**مَنْ سَرَّهُ أَنْ يُبْسَطَ لَهُ فِي رِزْقِهِ، وَأَنْ يُنْسَأَ لَهُ فِي**..............................».
- «**صِلْ مَنْ قَطَعَكَ، وَأَعْطِ**..».
- «**لاَ يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ أَنْ يَهْجُرَ أَخَاهُ فَوْقَ**...».



مفاتيح القلوب

المشاركة وحُسن الاستماع:

يذكر (الدكتور علي الحمادي) هذه الطريقة الرائعة في كسب الآخرين تحت عنوان: (لا تفعل شيئًا)، فيقول: «لا تفعل شيئًا.. لا تتعجب كثيرًا من هذه الطريقة، فإنها طريقة ناجحة ومجربة، وقد تمَّ دراستها، فوجدوا لها الأثر العظيم في توطيد العلاقات مع الآخرين.

نعم، لا تفعل شيئًا، كل ما عليك أن تنصت للآخرين وتستمع إليهم وتترك لهم الفرصة في الحديث والكلام واستفراغ ما في صدورهم والتنفيس عما في نفوسهم.. تقول مجلة (ريدرز دايجست): «إنَّ أكثر الناس يستدعون الطبيب لا ليفحصهم، بل ليستمع لهم».

التكلُّم باستخدام جمل قصيرة ومباشرة:

- استخدام مصطلحات مثل: (أعتقد, أؤمن, في رأيي) تظهر الفرد أنه مسئول عن أفكاره.
- التحدُّث عن الأحداث بصورة موضوعية وليس بصورة المبالغة, التعزيز والتحريف.
- المحافظة على الكلام وجهًا لوجه والالتقاء البصري.
- التفاعل مع ما يقوله الآخرون بهز الرأس, أو الابتسامة, أو استخدام حركات أخرى لتوضح أنك مستمع وتتابع.
- سؤال الآخرين بتوضيح ما يقولون.
- عدم استباق النتائج قبل أن يكمل المتحدث كلامه.

❤صياغة الأسئلة بطريقة تسمح للآخرين الإجابة بالأسلوب الذي يختارونه.

❤المشاركة التي تتحدَّث بنفس الحماس والنشاط أو بنفس الهدوء والبطء.

خفة الظل:

كوِّن بنكًا للطرائف، ولكن نريد التوسُّط في المزاح والمرح؛ لقول عمر بن الخطاب ﷺ: «مَن كثر ضحكه قلت هيبته، ومَن كثر مزحه استخف به».

اللفظ سعد:

انتق اللفظ الحسن واللائق والمناسب للموقف، فنقطة عسل تصيد آلاف الذباب، لكن برميل العلقم لا تقربه واحدة.

الابتسامة:

هل رأيت الطير عندما يقع في المصيدة؟!

إنه يصبح أسيرًا لمالك المصيدة!!

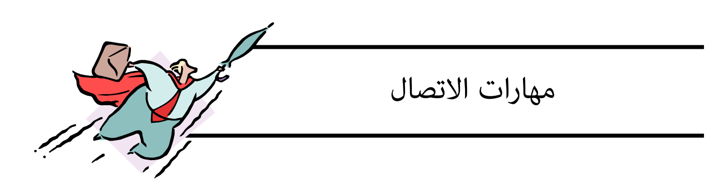
كذلك القلوب فمصيدتها الابتسامة، وعندما تقع في المصيدة تصبح أسيرةً للصائد، وكأن الابتسامة تقول لك عن صاحبها: (إني أحبك في الله!! إنك تمنحني السعادة!! وإني سعيدة برؤيتك!!).

الهدية:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ ﷺ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللهِ ﷺ: «**تَهَادُوا تَحَابُّوا** » (رواه البيهقي في السنن الكبرى، وشعب الإيمان).

وعَنْ أَيضًا ﷺ عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: «**تَهَادَوْا؛ فَإِنَّ الهَدِيَّةَ تُذْهِبُ وَحَرَ الصَّدْرِ، وَلَا تَحْقِرَنَّ جَارَةٌ لِجَارَتِهَا وَلَوْ شِقَّ فِرْسِنِ شَاةٍ**» (رواه الترمذي).

* * *



مهارات الاتصال

المهارة الأولى: اتصال العين

- العين يمكن أن تهدِّد كما تهدِّد بندقية معبأة ومصوبة، أو يمكن أن تهين كالركل والرفس.

- اتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيرًا بين تأثيراتك الشخصية المتعددة، عيونك هي الجزء الوحيد من جهازك العصبي المركزي الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر.

- وللاتصال بالعين آثار ثلاثة: الألفة أو التخويف أو المشاركة.

المهارة الثانية: مهارة الحركة

- الوقوف منتصبًا.
- الميل بوزنك إلى الأمام.
- يجب أن تكون يداك وذراعيك مستريحة وطبيعية بجانبك.
- يجب أن تكون حركاتك وإيماءاتك طبيعية عندما تكون نشيطًا.

المهارة الثالثة: ملامح وتعابير الوجه

وجوه الناس ثلاثة أصناف:

1) وجوه بطبعها منفتحة ومبتسمة.
2) وجوه محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامة إلى نظرة حارة وحادة.
3) وجوه جدية وحارة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون.

فعلينا أن نتعلَّم أن نكون مستريحين وطبيعيين عندما نتكلَّم أو نتواصل مع الآخرين.

المهارة الرابعة: اللبس والمظهر الخارجي

- الهدف أن تلبس وتتزين وتظهر بمظهر لائق لنفسك وللبيئة التي أنت فيها.
- يجب أن تعلم أن الانطباع الذي تتركه لدى الآخرين في أول مقابلة لا يمكن تكراره.

المهارة الخامسة: استعمالك لروح الدعابة:

- الفكاهة ليست هدفًا بحد ذاتها، ولكنها وسيلة للوصول إلى الآخرين.
- ابتسامتك هي ما يراه الناس منك.
- إدخال السرور على قلوب المسلمين.
- الناس يتعاملون أفضل من خلال المرح والفكاهة.

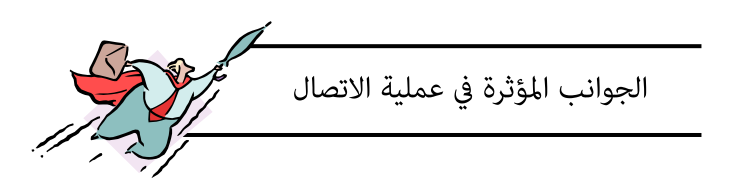
المهارة السادسة: الذات الطبيعية

- أن تكون أصيلة صادقة تعكس شخصيتك الحقيقية في كلِّ ظروف الاتصال.
- أن تفهم قواك الطبيعية وتستعملها في الاتصال.
- أن يكون لديك الثقة في نفسك للتكيف مع مختلف الظروف.
- أن تتعرف على مجالات القوة والضعف في شخصيتك وتحويل نقاط الضعف إلى نقاط قوة.

فن الاتصال:

عبارة عن عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة تنتقل من خلال وسيلة اتصال إلى الآخرين.

* * *



الجوانب المؤثرة في عملية الاتصال

هناك خمسة جوانب تؤثر في عمليـة الاتصـال، هـذه الجوانـب تـؤثر معًـا أو منفـردة في إنجاز هدف العملية الاتصالية:

الجانب الأول: اللغة

- اللغة المستخدمة في الاتصال يجب أن تلائم المشـاركين في الحـوار الاتصـالي، وأن تكـون متوافقة طبقًا لصفاتهم وقدراتهم وخبراتهم ومهاراتهم.
- يجب أن تكـون اللغـة المسـتخدمة سـهلة وبسـيطة وعديمـة التعقيـد أو المصـطلحات الغامضة.
- يجب أن تكون اللغة المستخدمة دقيقة لا تحتمل معانيها أكثر من تفسير.
- يجب أن يتم تدريب الأفراد على كافة المستويات على حُسن اسـتخدام هـذه اللغـة في التعبير وفي الكتابة والقول.

الجانب الثاني: الجانب الثقافي والاجتماعي

عليك كمتصل أن:

- تراعي العادات والتقاليد السائدة في المجتمع.
- تلتزم بالقيم السائدة في المجتمع.
- تبتعد عن الاستخدام السيئ لبعض المصطلحات.
- تراعي ما يتعارف عليه الأفراد الذين تتصل بهم.
- تواكب التغيرات في القيم السائدة في المجتمع نحو الأفضل.

الجانب الثالث: الجانب الإنساني

عليك بـ:

- توخي الحرص والإخلاص عند مزاولة الاتصال.
- مراعاة الأمانة إذا قمت باستلام وتسليم رسالة دون نقص أو زيادة.
- الحرص على تهيئة استعداد الآخرين قبل تبني أية وسائل جديدة، وذلك مسئوليتك أنت.
- عليك مراعاة العامل الإنساني عند استخدام الوسائل التكنولوجية في الاتصال.
- النظرة الموضوعية للجانب التكنولوجي حتى يتم رفع كفاءة الاتصال والمتصلين.

أسباب فشل العملية الاتصالية:

هناك مجموعة من الأسباب تتسبب في فشل العملية الاتصالية، هذه الأسباب تتشكل وتتكون حسب فحوى عناصر الاتصال، فقد تكون في:

1 – المرسل: يقع المرسل في مجموعة من الأخطاء عند اعتزامه الاتصال بالآخرين، وهذه الأخطاء تكون غالبًا متعلقة بالعوامل النفسية والسلوكية التي يكون عليها المرسل والتي تؤثر عليه عند نقل الرسالة، وبالتالي تؤثر في شكل وحجم الأفكار والمعلومات التي يودُّ نقلها، وبالتالي يفشل في نقل رسالته وإتمام الاتصال.

وقد يخطئ المرسل عندما:

- يعتقد أن الدوافع لا تؤثر في طبيعة وحجم المعلومات.
- يعتقد أن سلوكه في كامل الموضوعية.
- يعتقد أنه يفهم ويدرك المعلومات التي لديه كما يفهمها الآخرون.
- يعتقد أن حالته الانفعالية لا تؤثر في شكل المعلومات التي لديه.

- ✍ يعتقد أن قيمه ومعتقداته لا تؤثر في شكل المعلومات التي لديه.
- ✍ يعتقد أن المرسل إليه ينظر إلى المعلومات بنفس الشكل الذي ينظر هو إليه.
- ✍ يتحيز لطبيعة الأمور والأحداث.
- ✍ يستخدم لغة وكلمات ومصطلحات يفترض في نفسه أن المرسل إليه مدرك لها.
- ✍ يرسل رسالته في وقت يعتقد أنه مناسب لكافة أطراف مستقبلي رسالته.

كلُّ ذلك يتسبب في فشل الاتصال، ويعرِّض العملية الاتصالية للفشل.

2 – الرسالة: تكون الرسالة سببًا في فشل عملية الاتصال عندما تتعرض المعلومات التي بها إلى بعض المؤثرات التي تغيِّر من طبيعتها وشكلها وحجمها ومعناها، ويحدث ذلك عند القيام بالصياغة أو ترميز المعلومات وتحويلها إلى كلمات وأرقام وأشكال وحركات وجمل.

وقد يخطئ المرسل عندما:

- ✍ لا ينتقي كلمات سهلة معبرة.
- ✍ لا تُفهم معنى المعلومات التي لديه.
- ✍ لا يأتي بحركات جسدية تيسر من المعاني التي لديه.
- ✍ لا يحدِّد الهدف من الرسالة بدقة؛ فهل هو يريد من المستقبل مشاركته في حل مشكلة معينة؟! أم يريد إقناعه بشيء ما؟! أم ماذا؟!

كلُّ ذلك يتسبب في فشل الاتصال، ويعرِّض العملية الاتصالية للفشل.

3 – وسيلة الاتصال: عدم مناسبة وسيلة الاتصال لمحتوى الرسالة ولطبيعة مستقبلها تتسبب كثيرًا في فشل عملية الاتصال.

وقد يخطئ المرسل عندما:

- يختار وسيلة اتصال لا تتناسب مع الموضوع محل الاتصال.

- يختار وسيلة اتصال لا تتناسب مع الوقت المتاح للاتصال.

- يختار وسيلة اتصال لا تتناسب مع الإجراءات الرسمية للاتصال.

- لا يوازن بين استخدام الوسائل المكتوبة بالوسائل الشفوية للاتصال؛ حيث التشويه والتحريف والاختزال.

كلُّ ذلك يتسبب في فشل الاتصال، ويعرِّض العملية الاتصالية للفشل.

4 – الـمُستقبل: يتسبب مُستقبل الرسالة في فشل الاتصال.

وقد يخطئ المستقبل عندما:

- لا يستطيع أن ينصت جيدًا، فالشخص يسمع بأذنه، ولكن يصغي بعقله.

- يضع افتراضات مسبقة عن المرسل للرسالة كالحب والكره والحقد وغيرها.

- يتسرع في اشتقاق النتائج أو بناء تكهنات قبل إتمام عملية الاتصال.

- ينتقي أو يفلتر المعلومات التي يستقبلها ويكيفها وفقًا لإرادته؛ حيث ينتقي منها ما يريد ويهمل الأخرى.

- تكون درجة نضوجه وخبرته ومؤهلاته والخلفية العلمية له تختلف عن الآخرين، وكذلك مدى اهتمامه بآرائهم ودرجة قبوله للاختلافات في الرأي.

كلُّ ذلك يتسبب في فشل الاتصال، ويعرِّض العملية الاتصالية للفشل.

والآن عليك إذا كنت مرسلاً لرسالة أن:

- تتنبه للحالة النفسية التي عليها مستقبل رسالتك.

- تنمِّي مهارتك في التحدُّث للآخرين من حيث محتوى الحديث ومضمونه والصوت المناسب وتنويع طبقاته.

- تراعي الفروق الفردية بين الأفراد، وأن تختار الوقت المناسب للاتصال.

- تقرن قولك بالفعل، فالأفعال تتكلَّم بصوت أعلى من الكلمات.

- تستخدم الألفاظ البسيطة التي تحمل المعنى الواضح، وأن تبتعد تمامًا عن المصطلحات الفنية التي يجهلها الطرف الآخر، وتتحدَّث بلغة مَن تحادثهم.

وأن تراعي في الرسالة:

- الوضوح: أي أن تكون مباشرة وصريحة ومنطقية العرض ومتسلسلة الأفكار وسهلة الألفاظ.

- التكامل: أي أن تكون شاملة لكافة جوانب الموضوع من ناحية الكم والكيف.

- الإيجاز: أي أن تبعد عن التطويل والإسهاب الذي يؤدي إلى الملل والفتور.

- التحديد: أي أن تبعد عن الألفاظ التي تحتمل الشك أو ازدواجية المعنى.

- الصحة والدقة: أي أن تكون صحيحة وصادقة؛ فإنَّ صدق الرسالة أمر هام في نجاح الاتصال حتى وإنْ كان غير ذلك يحقِّق الهدف في الأجل القصير.

تنمية مهارات الاتصال:

أنت تحتاج إلى توافر مهارات خاصة عند ممارسة العملية الاتصالية، وتحتاج إلى أن تعرف كيف تتحدَّث؟! وكيف تستمع؟! وكيف تنصت؟!

1- كيف تتحدَّث؟!

عليك بـ:

✍ استخدام نغمة سهلة، وأن يكون إيقاع اللفظ سهلاً وغير رسمي.

✍ استخدام اسم الشخص في المخاطبة وحسب نوعية العلاقة بينكما.

✍ استخدام المعلومة المألوفة لدى المستمع.

✍ استخدام الصراحة عندما يُوجه لك سؤال معين، وإعطاء أكبر قدر من المعلومات.

✍ إحسان استخدام الدعابة والمرح لتخفيف حالة القلق مع عدم الإسراف والتبذير في ذلك.

✍ تلاشي الحكم السريع على المواقف والأحداث والأشخاص.

✍ التحكُّم في حركات شفتيك وحواجبك.

✍ مراعاة السرعة في الحديث، فلا تبطئ ولا تسرع، بل اعتدل في السرعة والكلام.

✍ الابتعاد عن التهديد في المناقشة.

2- كيف تستمع؟!

هناك فرق بين السمع والاستماع، فالسمع يتعلق بوظيفة الأُذن في تلقي المثيرات الصوتية، أما الاستماع فيتعلق بمدى انتباه الفرد إلى المعاني المتضمنة فيما يقوله المرسل.

ويتأثر الاستماع بالعديد من العناصر، ويمكننا تقسيم هذه العناصر إلى مجموعتين:

أولهما: يمس ما هو منطوق وملفوظ من كلمات وصياغات.

وثانيهما: يمس ما هو غير منطوق وغير ملفوظ.

3- كيف تنصت؟!

لقد أنعم الله ﷻ علينا بأذنين ولسان واحد، وبالتالي يجب الإصغاء أكثر من الكلام، ويتطلب الإنصات والإصغاء أذنين إحداهما لفهم القصد، والأخرى للإحساس، وهناك فرق بين المنصت والمستمع.

فالمستمع:

✍ قد يسمع بفتور.

✍ يقل اهتمامه إذا كانت طريقة المتحدث سيئة.

✍ يقاطع ويجادل.

✍ يبحث عن الحقائق.

✍ لا يغيِّر من أسلوبه، ولا يبذل جهدًا واهتمامه عادى.

✍ يسهل تشتيت انتباهه إلى أمور أخرى.

✍ يشرد في أحلام اليقظة.

أما المنصت فهو:

✍ يبحث عن أهمية الموضوع ومغزاه.

✍ يبحث عن المحتوى ويهمل طريقة المتحدث ولا يلتفت لأخطائه.

✍ لا يقاطع حتى يفهم ما يعنيه المتحدث.

✍ ينصت ويهتم بالمعنى الرئيسي للحديث.

✍ يستخدم كافة الوسائل المناسبة لطريقة المتحدث، وذلك حتى يفهم ما يعنيه.

✍ يتفرغ تمامًا للحديث وينصت بكلِّ حواسه.

✍ يعرف كيف يركِّز ويقاوم العادات السيئة التي تشتت الانتباه.

✍ يفسِّر كل ما هو انفعالي، ولكن لا يقف عنده.

✍ يركِّز ويفكِّر ويحلِّل ويلخِّص الحديث.

وحتى تنصت:

✍ ابحثْ عن مجالات الاهتمام ومغزى الحديث.

✍ كُنْ مرنًا مع كلِّ مَن يتحدَّث وتقبلْ أسلوبه.

✍ تعمدْ الإنصات، وتفرغْ للحديث بكلِّ حواسك.

✍ قاومْ التشتُّت، وابتعدْ عن مصادر الضوضاء.

✍ درِّبْ عقلك على التركيز.

✍ كُنْ يقظًا، وابتعدْ عن الانفعال.

✍ حاولْ أن تفكِّر بصورة أسرع من الحديث.

✍ شاركْ وجدان المتكلم.

* * *

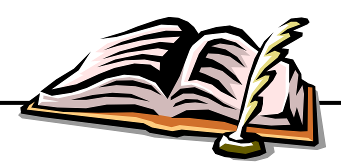
الفصل الثاني
لُغة الجسد كيف تعرف ما لا يقال؟!

هدف الفصل: قراءة لغة الجسد.

نقطة الانطلاق: ملاحظة الحركات ومحاولة تفسير هذه الحركات.

محطة الوصول: التحكم في حركات الجسم وقراءة حركات جسم مَن تعامله.



آية: ﴿وَإِذَا رَأَيْتَهُمْ تُعْجِبُكَ أَجْسَامُهُمْ وَإِنْ يَقُولُوا تَسْمَعْ لِقَوْلِهِمْ كَأَنَّهُمْ خُشُبٌ مُسَنَّدَةٌ يَحْسَبُونَ كُلَّ صَيْحَةٍ عَلَيْهِمْ﴾ [المنافقون: 4].

حديث: «لَمَّا كَانَ يَوْمُ فَتْحِ مَكَّةَ، اخْتَبَأَ عَبْدُ اللهِ بْنُ سَعْدِ بْنِ أَبِي سَرْحٍ عِنْدَ عُثْمَانَ بْنِ عَفَّانَ، فَجَاءَ بِهِ حَتَّى أَوْقَفَهُ عَلَى النَّبِيِّ ﷺ، فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللهِ، بَايِعْ عَبْدَ اللهِ، فَرَفَعَ رَأْسَهُ، فَنَظَرَ إِلَيْهِ ثَلَاثًا، كُلُّ ذَلِكَ يَأْبَى، فَبَايَعَهُ بَعْدَ ثَلَاثٍ، ثُمَّ أَقْبَلَ عَلَى أَصْحَابِهِ، فَقَالَ: «أَمَا كَانَ فِيكُمْ رَجُلٌ رَشِيدٌ يَقُومُ إِلَى هَذَا حَيْثُ رَآنِي كَفَفْتُ يَدِي عَنْ بَيْعَتِهِ، فَيَقْتُلُهُ؟» فَقَالُوا: مَا نَدْرِي يَا رَسُولَ اللهِ مَا فِي نَفْسِكَ، أَلَّا أَوْمَأْتَ إِلَيْنَا بِعَيْنِكَ؟ قَالَ: «إِنَّهُ لَا يَنْبَغِي لِنَبِيٍّ أَنْ تَكُونَ لَهُ خَائِنَةُ الْأَعْيُنِ» (رواه أبو داود).



الجسم والجسد

الجسم يطلق على ما يكون فيه روح وحركة، وذلك استنادًا لقول الله تعالى: ﴿وَإِذَا رَأَيْتَهُمْ تُعْجِبُكَ أَجْسَامُهُمْ﴾ [المنافقون: 4].

أما الجسد، فيستعمل لما ليس فيه روح أو حياة؛ لقوله تعالى: ﴿وَاتَّخَذَ قَوْمُ مُوسَى مِنْ بَعْدِهِ مِنْ حُلِيِّهِمْ عِجْلاً جَسَدًا﴾ [الأعراف: 148].

حكمة: إنَّ الشخص العادي ينظر دون إمعان، ويسمع دون إنصات، ويلمس دون شعور، ويتحرك دون وعي جسدي، ويتحدَّث دون تفكير.. (ليوناردو دافنشي).

احذر: هذا الفصل ليس لتعلُّم لغة جسد الآخرين، ولكن ركِّز على تعلُّم لغة الجسد لتتحكم في الرسائل التي تبثها إشاراتك غير اللفظية عند تعاملك مع الآخرين فالمفتاح هو أنت.

ليس من السهل تزييف لُغة الجسد، وستظل لغة الجسد دائمًا هي أكثر المؤشرات الجديرة بالثقة في توصيل: المشاعر، والتوجيهات، والانفعالات.

خمس كفاءات أو مهارات شعورية وتكون الرسالة هي:

1- أن تكون واعيًا بانفعالاتك الشخصية.
2- أن تتعلم التحكم في انفعالاتك.
3- أن تقيِّم انفعالات الآخرين.
4- أن تبحث عن إشارات في لغة الجسد.
5- أن ترتبط بشكل ناجح مع الآخرين.

نحن نتواصل مع الناس من خلال:

✍ ملابسنا.

- هيئة جسدنا.
- تعبيرات وجوهنا.
- تواصلنا البصري.
- حركات اليدين والذراعين والساقين.
- التوتر الجسدي.
- المسافة المكانية.
- الملامسة.
- الصوت (النبرة، الوتيرة، الطبقة).

أقسام علم الحركة:

تمَّ تقسيم علم الحركة إلى خمسة أقسام رئيسية توفر لنا رؤية موجزة واضحة ومناسبة للأمر، وهي كالتالي:

1- الحركات المفسرة: وهذه تميل لأن تكون إيماءات جسدية ترافق الكلام لخلق رسالة داعمة مرئية تصف أو تعزز رسالتك، وغالبًا ما تكون هذه الإشارات على مستوى العقل الباطن في أصلها، فمثلاً، ربما تشير بحركة تصاعدية لكف يديك المتجه لأعلى وأنت تصف مدى الارتفاع الهائل الذي طرأ على أسعار المنازل في العقدين الماضيين.

2- الإشارة الرمزية: وهذه تحل محل الكلمات عادة، ومن أكثرها شيوعًا رفع الإبهام لأعلى، وفي السياقات المناسبة والثقافات المختلفة يكون فهمها يسيرًا على المتلقي، ومما ينبغي الالتفات إليه هنا هو أنه من المحتمل ألا ينجح استخدام هذه الإشارات الرمزية في نواحٍ أخرى مختلفة من العالم؛ حيث إنها إن وجدت فيها فقد تعني معاني أخرى تمامًا غير تلك التي تقصدها.

3- بشارات التأثير: وهذه حركات تميل إلى إفشاء أمر مشاعرك، إيجابية كانت أم سلبية، وتحدث عادةً على نحو لاشعوري، وتتضمن تلك الإشارات تعبيرات

الوجه والإيماءات المرتبطة بالأطراف ووضعية الجسد والحركة، وسوف نتحدَّث كثيرًا عن تلك الحركات؛ لأنها تفصح عن الكثير مما يتعلق بمشاعرنا أمام الآخرين وأمام أنفسنا؛ فإنها تمثِّل (التسريب) الذي نفضل إخفاءه في أغلب المواقف.

4- إشارات التكييف: كما هي الحال مع إشارات التأثير تعتبر إشارات التكييف مؤشرات مزاجية، ومن الصعب التحكُّم بها على المستوى الواعي، مما يجعلها مؤشرات دقيقة، لمستوى المشاعر الحقيقية، لدى أي شخص، سواء كانت إيجابية أم سلبية؛ فهي تشير إلى ما إذا كان الشخص يكذب أو أنه منخرط في شكل أشد خطورة من الخداع، وتتبدل إشارات التكييف بين الهيئة والحركة (إشارات تكييف تبادلية وأفعال موجهة نحو الجسد مثل حك الوجه وملامسته) (إشارات تكييف ذاتية وأفعال مثل عض القلم أو تحريك الصورة).

5- تتبدل إشارات التكيف بين الهيئة والحركة

لفهم لغة الجسد اطرح على نفسك دومًا سؤالين:

1- ما الإشارات الصادرة عن الآخرين (التي ينبغي عليَّ تفسيرها)؟!

2- ما الإشارات التي أرسلها أنا (هل هي ما أقصده بالضبط)؟!

ودعنا نتقبل منذ البداية:

- أن ما يقوله الناس هو في الغالب مختلف عما يفكرون فيه أو يشعرون به حقًّا.
- أنك باعتبارك مستقبلاً للمعلومات يرجع إليك الأمر في تفسير تلك الإشارات الجسدية حتى تتأكد من المعنى الحقيقي للرسالة.
- ومن الممكن أن يؤثر هذا الأمر على نتيجة التواصل بشكل هائل، وعندما تتواصل مع الآخرين يجب أن تعرف إن كنت تصدر إشارات جسدية إيجابية.
- أنك باعتبارك مرسلاً للمعلومات تملك الوعي الذاتي لإدراك وحذف أية

إشارات جسدية سلبية توصل رسالة خاطئة، وهذا الأمر من الممكن أن يؤثر بشكل هائل على نتيجة التواصل.

✍ نسبة التواصل الذي يتم عبر العينين أعظم مما ينتقل عبر أي عضو آخر من الجسد.

لُغة الجسد:

هي طريقة أو وسيلة من وسائل الاتصال التي تعتمد على الجانب السلوكي والحركي في الجسم دون استخدام الكلمات، وتلعب البيئة الاجتماعية في المجتمعات المختلفة دورًا هامًّا في معنى لغة الجسد، وهي تختلف من بلد لآخر، وتعتمد على:

1- تعبيرات الوجه.
2- تعبيرات العين.
3- حركة اليد وإيماءاتها.
4- حركة الجسم.
5- استخدام المسافات بين الآخرين.
6- اللمس.

وهناك أشياء أخرى مصاحبة لها مثل:

☺ درجة وشدة وحدة الصوت.
☺ نغمة الكلمة.
☺ الملابس التي يرتديها الشخص.
☺ رائحة الجسم واستخدام العطور المعينة.
☺ بعض العادات والتقاليد مثل دبلة الزواج.

والشخص كلما كبر في السن ازداد قدرةً على تزييف اتصاله الكلامي أو الكتابي مع الآخرين -عكس الطفل- أما لغة الجسد كرسالة اتصالية، فيصعب عليه تزييفها، ولذا فإنه يمكن الاعتماد عليها كثيرًا في فهم طبيعة هذا الشخص، فقد أوضحت الأبحاث العلمية أن العلامات والحركات الجسدية تحمل في طياتها خمسة أضعاف تأثير الكلمة في الرسالة.

فإذا نظرنا إلى لغة الجسد حسب ترتيب الأعضاء:

1- الرأس:

☺ إذا كان مائلاً إلى الأمام، يوحي بالعدوانية.

☺ إذا كان مشدودًا إلى الوراء مع (نفخة) لكل الجسم والصدر، يوحي بالتعالي.

☺ إذا كان مائلاً إلى اليمين أو اليسار ومصحوبًا بتقطيب الجبين وتركيز النظر إلى المتحدث مما يعكس رغبة المستمع في طرح سؤال أو استفسار إلى المتحدث، فيوحي بعدم التأكد.

☺ إذا كان الرأس منخفضة فعلاً في حركات متتابعة لأي إيماءة، فتوحي بالموافقة.

☺ إذا تحرك الرأس يمينًا ويسارًا، فتوحي بالرفض.

☺ إذا تطأطأ الرأس إلى أسفل بطريقة سريعة وثابتة للحظات مع تركيز النظر إلى المتحدث واتساع في العينين، فتوحي بالدهشة والاستغراب.

☺ إذا تحرك الرأس إلى أسفل مرة واحدة أو مرتين مع النظر إلى الشخص المراد مناداته، وربما يحدث ذلك في حالة الطلب إلى الشخص بالخروج أو تنفيذ شيء متفق عليه مع شخص آخر، فتوحي بالمناداة.

☺ إذا كان الرأس مطأطأ مع النظر إلى أسفل، فتوحي بالندم والشعور بالذنب.

2- الوجه:

☺ وهو الذي يعبِّر عن أشياء كثيرة مثل الوجدانيات والمشاعر والأحاسيس، والوجه في مجمله قد يعطي انطباعًا بالحيوية، وقد ترى وجهًا لا يعبِّر عن أي شيء (متبلد الإحساس).

- ومن أهم مكونات الوجه:

الحواجب:

☺ في حالة ضمهما مع بعض توحي بالتركيز.

☺ في حالة ضمهما مع بعض إلى أسفل توحي بالتوبيخ.

☺ في حالة ضمهما مع بعض ورفعهما إلى أعلى توحي بالموافقة.

العيون (النظر):

وتشعر من خلالها بـ:

☺ الرضا.

☺ الابتسامة دون أن يبتسم الفم.

☺ الحب والكراهية.

☺ الانتباه: إذا ما رأيت الطرف الآخر يركِّز نظره إلى عينيك أو إلى عين المتحدث.

☺ الضيق والتذمُّر: إذا ما نظر الشخص إلى أي شيء آخر أثناء حديثه مثل ساعته.

☺ عدم الاهتمام: إذا كان نظره موجهًا لأسفل أو أي جهة أخرى غير المتحدث.

☺ الحزن: إذا كانت العينان مرتخية الطرفين وغاب بريقهما وكذلك عند البكاء.

☺ الإجهاد: وذلك في حالة التعب وتكون نصف مفتوحتين.

☺ الغضب: وذلك في حالة كون العينان مفتوحتين والشرر يتطاير منهما مع التركيز الشديد للطرف الآخر.

☺ التهديد والوعيد: وذلك في حالة كون العينان مركزتين على الطرف الآخر بصورة ثابتة مع بعض التعابير الأخرى في الوجه كذلك مع الإشارة باليد.

☺ الاندهاش: وذلك باتساع العينين وبهما بريق وتركزان على المتحدث بصورة فجائية.

☺ الشعور بالذنب: وذلك بالنظر إلى أسفل مع انتكاس الرأس.

☺ الاحتقار والازدراء: وذلك بالنظر بطرف العين أو بصرف النظر عنه.

☺ الإعجاب: وذلك باتساع العينين وخروج منهما ما يشبه البريق واللمعان

للمتحدث تأثرًا بما يقول أو ما يفعل.

- ☺ التجاهل: وذلك بعدم النظر إلى الشخص الذي تحادثه مباشرة وإعطائه رسالة بأنك تتجاهله.

الفم:

وبه عدة مشاعر ولغات جسدية مختلفة منها:

- ☺ الابتسامة التي تعطي رسالة للشخص الآخر بالتقبُّل والترحاب ودفء المشاعر والارتياح، وتشعر منها كذلك بالحقد والاستخفاف والتهكُّم وعدم الاهتمام، كما أن هناك ابتسامة صفراء وبلاستيكية مطاطة.
- ☺ الدهشة (الاستغراب): عندما يكون الفم مفتوحًا والعيون جاحظة ومركزة على الشخص المتحدث مع الصمت الذي يعبِّر عن الاندهاش.
- ☺ السكوت: عندما تكون الشفتان مطبقتين دون حراك.
- ☺ الغضب: إذا كان الفم مسدودًا ومشدودًا بالضغط على الأسنان، فتظهر عضلات الفم منتفخة، وقد يصاحب ذلك صوت يسعر به الطرف الآخر، ويدرك منه الضيق والغضب والعدوانية، كما قد يصاحب ذلك عض للشفة السفلى.
- ☺ التثاؤب: ويعطي رسالة بعدم الاهتمام خاصة إذا صاحبه صوت (آ آ هـ هـ).

3- الأذرع:

- ☺ عندما تنفرد الذراعان لتستقبل شخصًا عزيزًا عليك تأخذه بالحضن معبرًا عن دفء مشاعرك نحوه واشتياقك له يوحي بالترحاب والانفتاح.
- ☺ عندما تهز ذراعيك إلى أعلى توحي باللامبالاة.
- ☺ عندما تدفع ذراعيك وتهزهما إلى الأمام والخلف في تتابع توحي بالفرح والنشوة.

☺ عندما تجد شخصًا ما في حالة ابتهاج ويقوم بالرقص ويحـرك ذراعيـه تـوحي كـذلك بالفرح والابتهاج.

☺ عندما ترتفع الذراع واليد مقبوضة تجاوبًا مع هتافات جماعية لموقف معين مؤيـدًا أو منددًا توحي بالقوة.

☺ عندما يعلن شخصًا ما استسلامه برفع ذراعيه يوحي بالاستسلام.

☺ عندما ترفع ذراعيك والأيدي مفتوحة ومواجهـة للطـرف الآخـر لتوقفـه عنـد حـده توحي بالرفض.

☺ عندما ترفع ذراعيك وتهز الأيدي وهى مفتوحة طالبًا التزام الهدوء والسكينة توحي بالتهدئة.

☺ عندما ترفع ذراعيك نوعًا ما والأيدي مفتوحة وتحركهما بطريقـة متتابعـة إلى أعـلى وتخفضهما إلى أسفل وتطلب من الآخرين عنـدها الجلـوس تـوحي بطلـب الجلـوس وكذلك الوقوف.

☺ عندما تحرِّك الذراعين والأيدي للداخل لتنـادي عـلى شخصًـا مـا أو تحريـك اليـدين للداخل توحي الأولى بالنداء والأخرى بالانصراف.

4- الأيدي:

☺ إذا كانت اليدان مفتوحتين بجوار الجنبين وتتحـرَّك الأكـف والأرجـل مفتوحـة مثـل رجال الكونغو فو أو الكاراتيه توحي بالعدوانية والهجوم.

☺ إذا كانت اليدان متماسكتين خلف الرأس توحي بالثقة التامة والزائدة والتعالي عـلى شيء ما.

☺ عند الضغط على أصابع اليد بأحد أصابع نفس اليد لعد نقاط تمت مناقشـتها مـثلاً توحي بالتأكيد.

☺ عند رفع السبابة في وجه مَن تحادثه توحي بالتحذير.

☺ عند فرد السبابة والوسطى مع رفع اليد توحي بالنصر والابتهاج أو الوعد الـذي تـمَّ تحقيقه.

☺ عند الضرب على المكتب بأصابع اليد مما يعكس الضيق وعدم الاهتمام.

☺ إذا ظهر عرق في اليدين يوحي بالتوتر (طالما ليس هذا مرضًا ما).

☺ عند إمساك الشفة السفلي بإصبعين توحي بالتحفز.

☺ عند بسط الذراع نحو الأمام ثم ثني السبابة لأعلى في حركة متتابعة تـوحي بالنـداء على شخص ما.

☺ عند جمع الأصابع مع بعض متجهة إلى أعلى وهـز اليـدين بطريقـة خفيفـة تـوحي بطلب السكوت أو طلب الصبر.

☺ عند وضع اليد اليمنى في مستوى أفقي واليسرى في مستوى رأسي ومتلامس اليمنـى في منتصف اليسرى في هذا الوضع يوحي بطلب النظام والاستماع لما يقال.

☺ عند الضغط أو الجذب أو اللمـس ليـد مَـن تحادثـه لتجذبـه إلى الانتبـاه لمـا تقـول توحي بطلب الانتباه.

☺ عنـد جعـل الإبهـام لأعـلى وبقيـة الأصـابع مقفولـة أي (ميـه ميـه) 100 % تـوحي بالتشجيع.

☺ عند جعل الإبهام لأسفل وبقية الأصابع مقفولة توحي بالإحبـاط والتثبـيط وانطبـاع سيئ.

☺ عند وضع اليدين على جبهة الرأس والنظر إلى أسفل توحي بالهم.

☺ عند الإشارة بالإصبع للساعة مع النظر للمتحدث توحي بالتنبيه بأن الوقت قد حان.

☺ عند فرك الأصابع مع بعضها البعض توحي بالقلق.

☺ عند وضع اليد أسفل الذقن مع التركيز توحي بتقييم الموقف استعدادًا لأخذ قرار.

☺ عند رفع اليدين مع الارتكاز وملامسة كل إصبع لنظيره في اليد الأخرى توحي بالثقة.

☺ عند وضع اليدين لأسفل بين الأرجل توحي بالثقة ولكن مع قدر من الحذر.

☺ عند شد الأذن باليد مع ابتسامة خفيفة توحي بالشك والريبة والكذب.

☺ عند قيام اليد بهرش الرقبة توحي بالشك والريبة والكذب وعدم الرغبة في الاستماع أكثر من ذلك.

☺ عند قيام اليد بإمساك القدم الموضوع على القدم الأخرى توحي بالمقاومة وجمود الفكر.

☺ عند قيام اليد بفرك الذقن توحي بأن الشخص قد سئم الحديث معك.

☺ عند قيام المتحدث بقضم أظافر اليد أو أطراف أصابعه أثناء الحوار توحي بالعصبية والتوتر، وكذلك عند قيامه بقضم القلم.

☺ عند وضع الأصابع في الجيب مع إخراج الإبهام فقط واللعب به في حركة دائرية توحي بالشخصية القوية والقيادة وحب السيطرة على الموقف.

☺ عندما يسير شخص ما ويستوقفه آخر ليسأله (مثل المسئولين عندما يستوقفهم الصحفيون) ويضع اليد اليمنى على الذراع الأيسر في حركة لاإرادية توحي بالرد على سؤال حرج والتأهب له.

☺ عند تكتيف الذراعين ووضع ساق على ساق توحي بعدم الرضا ومعارضته ما تقول.

5- الأرجل:

☺ إذا قام الفرد بالضرب على الأرض في تتابع توحي بنفاد الصبر.

☺ إذ قام الفرد بوضع ساق على ساق ويغير الوضع كل فترة زمنية صغيرة توحي بالتوتر.

☺ إذا قام الفرد بوضع ساق على ساق مع تحريك إحداهما توحي بالضيق.

6- طريقة الجلوس:

☺ إذا مال المستمع إلى الأمام تجاه المتحدث ونظر له مباشرة توحي بالاستماع الفعال.

☺ عند الجلوس إلى الخلف على الكرسي مع تشابك الأصابع فوق الفخذين أو تحت البطن توحي بالثقة ولكن مع التحفظ.

☺ عند الاتكاء إلى الوراء مع تشابك الأصابع خلف الرأس توحي بالثقة العالية.

☺ عند الجلوس معتدلاً مع وضع اليدين على الركبتين توحي بالانفتاح.

من مهارات الاتصال الشخصي:

اتصال العين:

يقول (رالف والدو أيموسون): «العين يمكن أن تهدِّد كما تهدِّد بندقية معبأة ومصوبة أو يمكن أن تهين كالركل والرفس. أما إذا كانت نظرتها حانية ولطيفة فإنه يمكنها بشعاع رقتها وعطفها أن تجعل القلب يرقص بكلِّ بهجة».

اسأل نفسك عندما تتحاور مع أحد عدة أسئلة:

1- أين تنظر عندما تتحدث إلى شخص آخر؟

2- أين تنظر عندما تستمع إلى شخص آخر؟

3- كم هي المدة التي يتواصل فيها نظرك إلى شخص في محادثة وجهًا لوجه؟

4- كم هي المدة التي يتواصل فيها نظرك مع أشخاص معينين عندما تتحدث إلى جمهور كبير؟

5- أين تنظر عندما تنصرف عينك عن شخص تتواصل معه في الحديث؟

كيف تحسن اتصالك بالعين؟

اتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيراً بين تأثيراتك الشخصية المتعددة، عيونك هي الجزء الوحيد من جهازك العصبي المركزي الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر، وللاتصال بالعين آثار ثلاثة:

- الألفة. - أو التخويف. - أو المشاركة.

الألفة أو التخويف ينتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة عشر ثواني إلى دقيقة.

أما المشاركة وهي التي تشكّل أكثر من (90%) من اتصالنا الشخصي خاصة في مجال العمل، فإنها تستدعي أن تنظر إلى الشخص الذي تتحدَّث معه من خمس إلى عشر ثوانٍ قبل تحويل النظر عنه إلى مكان آخر، وهذا هو الطبيعي إنْ كنت تتكلَّم مع شخص أو ألف شخص.

احذر من:

1) أن تنظر إلى أي جهة وفي كل جانب إلا مستمعك فإن ذلك يقوض مصداقيتك ويبعث على التوتر وعدم الطمأنينة.
2) أن تغمض عينك لمدة ثانيتين أو أكثر، فإنك بهذا الفعل تقول: لا أريد أن أكون هنا أو لا أريد أن أسمع هذا، وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعيك ويشاطرونك عدم رغبتهم في الاستماع إليك.
3) أن تركز نظرك على شخص أو اتجاه معين عندما تخاطب مجموعة كبيرة، بل تنقل عينك إلى كل اتجاه، أعط خمس ثوانٍ من التركيز في كلِّ اتجاه.

مهارة الوضع والحركة:

اسأل نفسك عندما تتحاور مع أحد عدة أسئلة:

س1: هل تتكئ على أحد الوركين عندما تتحدَّث في مجموعة صغيرة؟

س2: هل تضع ساقًا على ساق عندما تقف تتحدَّث بشكل غير رسمي؟

س3: هل الجزء الأعلى من جسمك منتصبًا؟

س4: هل أكتافك في خط مستقيم أو متقوسة إلى الداخل نحو صدرك؟

س5: عندما تتكلَّم في مناسبة رسمية هل تضع نفسك وراء طاولة؟

س6: هل تعبر عن نفاد صبرك بنقرة قدمك أو نقرة قلمك عندما تستمع إلى أحد؟

س7: هل لديك حركات عصبية أو عادات لازمة لك عندما تتحدَّث في مجموعة كبيرة؟

س8: هل تتحدَّث في أرجاء المكان عندما تتحدَّث بشكل غير رسمي؟

- تعلَّم أن تقف منتصبًا وتتحرَّك بصورة طبيعية وسهلة، يجب أن تكون قادرًا على تصحيح الاتجاه العام الذي يرتخي فيه الجزء الأعلى من الجسم، فعند قيامك بعملية الاتصال يكون الوضع أكثر فعالية عندما تكون مرنًا، لا أن تكون في وضعية متوترة، وهذا ينطبق على كل الملامح والحركات وينطبق أكثر على الساق والقدم؟
- إنَّ الطريقة التي تظهر بها نفسك جسميًّا يمكن أن تعكس كيف تظهر نفسك عقليًّا والطريقة التي تنظر بها إلى نفسك هي عادة الانطباع الذي يكونه عنك الآخرون.

ومن أكثر الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئة هي:

1- التراجع إلى الخلف.

2- الميل من جنب إلى جنب أو الاعتماد على رجل والتحول إلى الرجل الأخرى.

والعلاج:

استعمل وضع الاستعداد:

لمحاربة هذه العادات السلبية خُذْ وضع الاستعداد ووزنك إلى الإمام -فالاتصال يحتاج إلى الطاقة ووضع الاستعداد أفضل الطاقة.. تحرَّك في أرجاء المكان.

واعلمْ أن: الاتصال والطاقة لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر.

- لكلٍّ شخص أسلوبه الخاص ليست هناك طريقة صحيحة أو طريقة خاطئة للوقوف أو التحرُّك لكن هناك مفاهيم مفيدة تنفع في هذا السياق.

ملامح وتعابير الوجه:

في الواقع، إننا أحيانًا لا نعرف عن قياداتنا الكثير، ولذلك تجدنا نراقبهم بشكل متقطع ونمعن النظر في ملامح وتعابير وجوههم لنستنتج من بعض الإشارات وردود الأفعال بعض الانطباعات الأولية ونبني عليها حكمًا على شخصية هذا الإسناد أو ذاك.

اسأل نفسك عندما تتحاور مع أحد عدة أسئلة:

☺ هل تبتسم تحت الضغوط أو أن وجهك يتجهم؟

☺ عندما نتحدَّث على الهاتف هل تجد نفسك تبتسم أو تعبس؟

☺ هل عندك حركة تعبِّر عن الإحباط أو مكان غير ملائم تتحرك فيه يدل عندما نتحدث تحت ضغط؟

☺ هل تتكئ للأمام وترفع يديك فوق منطقة الحوض عندما تقدم عرضًا؟

☺ هل تعبِّر عن نفاد صبرك بالنقر بأصابعك على الطاولة عندما تستمع؟

☺ هل تجد صعوبة في إبقاء أصابعك قريبة من جسمك عندما تتكلَّم إلى مجموعة؟

لكي تكون فعالاً في الاتصال الشخصي:

☺ يجب أن تكون يداك وذراعيك مستريحة وطبيعية بجانبك.

☺ يجب أن تكون حركاتك وإيماءاتك طبيعية عندما تكون نشيطًا.

☺ يجب أن تتعلم أن تبتسم تحت الضغوط النفسية بنفس الطريقة التي تكون فيها ابتساماتك طبيعية في الظروف العادية.

تحسين ملامح وتعابير وجهك:

ما الذي يفيد في هذا؟

لكي تتواصل بشكل فعَّال؛ فإنك تحتاج إلى:

1- أن تكون مبتهجًا في وجهك وإيماءاتك.

2- تفعل ذلك وكأنه شيء طبيعي.

وهناك عدة طرق يمكن من خلالها أن تضمن ملامح وجه أفضل:

☺ اكتشف كيف تنظر إلى الآخرين عندما تكون تحت ضغوط، واجعل هذا في مستوى الوعي لديك، وأن تعرف الشيء الطبيعي والشيء غير الطبيعي وتدرك الفرق بينهما.

☺ كلنا لديه (إشارات عصبية) تجعل الواحد منا يذهب بيديه هنا وهناك عندما نتكلم وليس أمامنا أو بجانبنا أي شيء نمسك به.

أ) اكتشف تلك الإشارات الرئيسية وبعد ذلك احرص على ألا تعمل تلك الإشارات.

ب) حاول ألا تومئ أو تؤثر في بعض الكلمات أو العبارات، فإنَّ الإيماءات ليست جيدة (ركِّز على ألا تقوم بإشارتك العصبية).

ج) حاول أن تجعل يديك بجانبيك عندما لا ترغب في تأكيد فكرة أو نقطة وعندما تريد التأكيد بصورة نابعة من الحماسة الطبيعية سيحدث ذلك طبيعيًّا لكن لا يمكن أن يكون ذلك إذا كانت يداك متحركة بشكل مستمر لإشارات عصبيه عندها لم يعد المستمع يدرك متى تكون النقطة حماسية وهامة من عدمها.

☺ ابتسم بغض النظر عن الفئة إلى أنت فيها.

الناس ثلاثة أصناف:

☺ وجوه بطبعها منفتحة ومبتسمة.

☺ وجوه محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامة إلى نظرة حارة وحادة.

☺ وجوه جدية وحارة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون.

اكتشف من أي هذه الأنواع أنت؟

☺ فإن كنت من الصنف الأول؛ فإنك ستكون متميزًا في اتصالك مع الآخرين.

☺ إذا كنت من الصنف الثاني، وتستطيع أن تتغير بسهولة من وجه مبتسم إلى وجه جدي؛ فإنك تتمتع بمرونة جيدة.

☺ وإذا كنت من الصنف الثالث؛ فيجب أن تهتم بالأمر وتعمل بجد في هذا المجال لتحسين قدرتك على الاتصال، فمن المحتمل أن تبتسم من الداخل ولكن وجهك يعكس كآبة من الخارج -وهذه الكآبة هي طريقتك في الاتصال بالآخرين، إن ما يدركه الآخرون في الظاهر هو الحقيقة بالنسبة لهم.

الخلاصة:

إنَّ إشاراتك خصوصًا تعابير وجهك ستظهر أنك متفتح وقريب أو منغلق.

الملابس والمظهر:

اسأل نفسك عندما تتحاور مع أحد عدة أسئلة:

وحدِّد جوابًا لكلِّ سؤل فيما يلي بوضع كلمة (نعم) أو (لا) أمام كل سؤال.

س1: هل نظارتك تمنع من التواصل الفعَّال بالعين؟

س2: هل تبدو مختلفًا بالنظارات؟

س3: هل هناك فرص في التأثير؟

س4:هل تنظم الملابس في دولابك بطريقة عشوائية؟

س5: هل تلبس ملابسك لجذب انتباه الناس أو للتأثير عليهم أو لأي سبب آخر غير تغطية جسمك؟

س6: هل أنت دائمًا متنبه لمظهرك؟

س7: هل أظافرك مقصوصة ونظيفة؟

س8: هل ملابسك دائمًا نظيفة ومكوية؟

الصوت والتنوع الصوتي:

اسأل نفسك عندما تتحاور مع أحد عدة أسئلة:

- **هل صوتك ثروة؟**

وحدِّد جوابًا لكلِّ سؤال فيما يلي:

س1: هل تبرز وتيرة صوتك للآخرين أم أنك فقط تتكلم بطريقة معتادة؟

س2: هل تعرف إذا كان عندك صوت رنان منخفض أو ذو غنة عالية أو بين هذين الصوتين؟

س3: هل تعرف متى يصبح صوتك باهتًا، وما هي الأسباب؟

س4: هل سبق لأي شخص أن مدحك على صوتك اللطيف؟

س5: إذا كان الأمر كذلك لماذا؟ وإن لم يكن كذلك لماذا؟

س 6: هل صوتك على الهاتف يختلف عن صوتك الطبيعي؟

س7: إذا كانت الإجابة بـ(نعم).. هل أنت مدرك للتأثير الذي يكون لصوتك على الهاتف؟

س8 هل تعرف كيف تصنع ابتسامة في صوتك؟

س9 عندما تسمع شخصًا يجيب على الهاتف في إحدى المؤسسات؛ فهل تعرف نوع الصورة التي يحملها؟

س10 ما تأثير نغمة صوتك مقارنة بمحتوى رسالتك؟

مهارة تحسين صوتك والتنوع الصوتي:

- صوتك:. هو الوسيلة الرئيسية التي تحمل رسالتك أنه مثل وسيلة النقل.

- صوتك رسول الحيوية والطاقة.

- يجب أن ينقل صوتك بشكل الإثارة والحماس اللذين تشعر بهما أغلبنا يصبح بشكل سريع حبيسًا لأنماط عاداته الصوتية التي من الصعب تغييرها.

- بينما في الحقيقة أنه يمكن أن نغيِّر عادتنا ونتعلَّم عـادات جديـدة، نغمتـك الصـوتية ونوعيتهـا تشكِّل (84%) من رسالتك كما أشار إلى ذلك دكتور (مهربيان) في دراسته.
- بمعنى آخر أن نغمة حبالك الصوتية والرنين والإلقاء تشكِّل (84%) من المصداقية التـي تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك كأن تتحدَّث على الهاتف مثلاً.

استعمل التنوع الصوتي:

- التنوع الصوتي وسيلة عظيمة تجعل الناس مهتمين بما يسمعون ومنشغلين به.
- تدريب على تسجيل صوتك بآلة تسجيل، سجِّل بصوت مرتفع وآخر منخفض وحاول أن تنوِّع في الحديث.
- هذا التدريب سيجعلك تدرك رتابة الصـوت، ويسـاعدك عـلى تطـوير عـادة التنـوع في صوتك.

اللغة غير المنطوقة (وقفات -كلمات):

اسأل نفسك عندما تتحاور مع أحد عدة أسئلة، وحدِّد جوابًا لكلِّ سؤال فيما يلي بوضـع كلمة (نعم) أو (لا).

س1: هل تعرف مرات توقفك ومدتها عندما تتحدَّث في مناسبات رسمية.

س2: هل تستعمل اللغة العامية أو كلمات لها رموز خاصة أو لغـة خاصـة في محادثاتـك الطبيعية دون أدرك ذلك؟

س3: هل تتذكر آخر مرة بحثت فيها عن كلمة في القاموس؟

س4: هل تعرف بالضـبط الطـول المعتـاد للتوقـف (أي الزمـان المعتـاد والـذي تسـتغرقه الوقفات) أثناء حديثك.

اللُّغة المباشرة:

- حـدِّد مـا تعنيـه واسـأل عـما تريـده بشـكل واضـح أن تقـول مـثلاً: (سـأحاول وآتي

بجواب لك).. قل: (سأبحث في المراجع وسأتصل بك لإخبارك قبل الثانية والنصف ظهرًا).

- تتكون الثروة اللغوية بالاستعمال.

احذر من المصطلحات:

- احذرْ من الأساليب والمصطلحات التي يصطلح عليها أهل تخصص معين أو فئة معينة من الناس، فهذه الأساليب صالحة لأهل الاختصاص بوصفها طريقة سهلة ومختصرة ومعبرة عما يريدون غير أن هذه الأساليب وإن كانت مفهومة للفئة المتخصصة إلا أن أغلب الناس لا يفهمونها.

إشراك المستمع:

اسأل نفسك عندما تتحاور مع أحد عدة أسئلة:

س1: هل تتحرّك عندما تتحدّث؟

س2: هل تدرك الحاجة لتشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك؟

س3: إذا كنت تقدم الكثير من المعلومات؛ فهل ستحصل على إشارة تدل على استجابة جمهورك واشتراكهم في الاتصال؟

استخدام المرح والضحك:

اسأل نفسك عندما تتحاور مع أحد عدة أسئلة:

س1: هل أنت مرح؟ وهل تسخر من نفسك؟

س2: هل تقول أكثر من نكتتين في الأسبوع؟

س3: هل يرغب الناس في الضحك عندما يكونون معك؟

س 4: هل تعرف الشيء الذي يجعلك تضحك؟

لا تهتم بصغائر الأمور: اجعل من المرح ملاذًا لك من الغضب:

- إن من أكبر الطرق فاعلية في التعامل مع الفوضى هو أن نخرج أنفسنا من

الموقف، وننظر إليه من زاوية كوميدية.

- وعندما تحاول أن تنظر على جهودك الضائعة مـن ناحيـة فكاهيـة، فـإن ذلـك يخفـف الضغط عنك، ويريحك من الشعور بأنك يجب أن تكون إنسانًا كاملاً، أو أنـك يجـب أن تمتلك منزلاً مثاليًّا، وبدلاً من المعاناة من الإحباط والرغبة في إتمام كل شيء.

لا تهتم بصغائر الأمور: لا تغضب:

- فمثلاً عندما يتشاجر الأطفال وتحس أنت بأن هذا الشجار سـوف يقـودك إلى الجنـون، فإنـك قد تغضب كرد فعل سريع على هذا، وتأمر الأطفال أن يذهبوا إلى حجراتهم.

الأحسن استعمالك لروح الدعابة والضحك:

- الدعابة واحدة من أكبر المهـارات المهمـة للتـأثير في عمليـة الاتصـال، لكنهـا في الوقـت نفسه واحدة من أكبر أساليب المراوغة، بعض النـاس جـذابون ومحبوبـون بطـبعهم وآخـرون يجب أن يعلموا ليكونوا كذلك وروح الدعابة مهارة قابلة للتعلُّم، ويمكن أن تـتعلم اسـتعمال هذه المهارة بكلِّ يسر وسهولة.

الذات الطبيعية:

اسأل نفسك عندما تتحاور مع أحد عدة أسئلة:

س1: هل تتكلم بارتياح أكثر إلى المجموعة الصغيرة من الناس أو أمام جمهور كبير؟

س2: هل تتكلم بارتياح أكثر تحت الضغط؟

س3: هل تعرف في أي مرحلة من مراحل التكلُّم الأربع أنت الآن؟

س4: هل تعرف أقوى ثلاث مهارات اتصال لديك؟

س5: هل يمكن أن تعدد نقاط قوتك وضعفك في الاتصال؟

س6: هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي؟

ولتحسين الذات الطبيعية:

- فكِّر في متحدث تعرفه وتعرف عنه قوة التأثير والإقناع.

- فكِّر في متحدث آخر تعرفه وتعرف عنه قوة التأثير والإقناع.

حاول الإجابة؟

هل كلا الشخصين نسخة من الآخر؟! أم أنهما مختلفان؟!

إذن نحن نختلف عن بعضنا البعض.. كلٌّ منا له نقاط قوته ونقاط ضعفه، وبالرغم من أن هذا المفهوم بسيط إلا أنه يحمل تعقيدًا عندما نضع في الاعتبار آلاف المعطيات في عملية اتصالنا الشخصي.

إننا لدينا الكثير من الإمكانات والقوى الطبيعية التي يمكن الاعتماد عليها، ولدينا مجالات تستطيع أن تحولها إلى قوة.

- احتفاظك الدائم والتواصل بذاتك الطبيعية هو في حد ذاته مهارة توازي المهارات الثماني السابقة.

وبالرغم من كون هذه المهارة أقرب إلى كونها موقفًا أو اتجاهًا إلا أنها تمكنك من الآتي:

1- التعرُّف على مجالات القوة والضعف في شخصيتك.

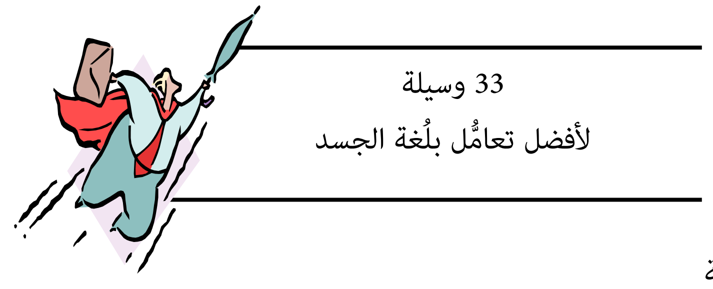
2- تحويل نقاط الضعف إلى نقاط قوة.

تدريب:

- خلال استعراضنا لمهارات الاتصال الشخصي ذكرنا تسع مهارات... اذكرْ ثماني مهارات منها.

- سجِّل أضعف ثلاث مهارات لديك مبتدئًا بالأضعف.

همسة في الأذن: تذكَّرْ أن لكلِّ واحد منا مجموعة من المهارات، وتذكَّرْ أن تلك المهارات يمكن تعلُّمها وممارستها والتمكُّن منها.



33 وسيلة
لأفضل تعامُل بلُغة الجسد

أولاً: حقائق هامة

- تبعث إيماءات لغة الجسد الخاصة بك آلاف الإشارات الدقيقة وغير الواعية عنك أثناء تحدثك مع الطرف الآخر.
- يمكن للإشارات الصادرة عنك أن تصبح هي المسئولة عن نجاحك أو فشلك في أية مرحلة من مراحل مسيرتك المهنية أو حياتك الاجتماعية أو علاقتك الحميمة.
- أنت على الأرجح غير مدرك لأغلب الإشارات الصادرة عنك.
- يتعامل الآخرون مع رسائل لغة الجسد على أنها تعبِّر بشكل أكثر أمانة ومصداقية عن أفكارك ومشاعرك مقارنة بكلماتك، وعندما تتناقض كلماتك مع إيماءاتك سيتعامل الناس مع هذه الإيماءات باعتبارها الأكثر صدقًا وتعبيرًا عن الحقيقة.
- بالتعرُّف على الإشارات الصادرة عنك ثم العمل على تحسينها ستتمكن من تعزيز تأثيرك وصورتك الشخصية عند الآخرين.
- بدراسة إشارة لغة الجسد، الصادرة عن الآخرين وتنمية استيعابك البصري ستجد أن فهم المشاعر والأفكار الكامنة خلف كلماتك أصبح أمرًا أكثر سهولة.
- ابحثْ عن (الدلائل) أو ما يسمَّى بـ(التلميحات) وليس ما (يفشي الأسرار)، وهذا يعني استقبال كل حركة وإيماءة ثم القيام بتقييمها داخل سياق كامل من

الحركات الأخرى، بدلاً من مجرد عزلها والتعامل معها بأسلوب (تفسير واحد مناسب لكل).

✍ بقراءتك لغة جسد الآخرين ستتمكن من تعزيز فهمك إياهم وهو ما سيجعل القيمة المستفادة من التواصل وجهًا لوجه تزداد لتصل لنسبة (100%).

ثانيًا: نصائح حول كيفية الحفاظ على اتساقك

✍ ركِّزْ على أهدافك قبل أن تتحدَّث: هذا سيحفزك وسيجعل كلماتك تبدو حقيقية، وهو ما سيجعل إيماءاتك تبدو صادقة بدلاً من أن تبدو كأنك تدربت عليها.

✍ أقنع نفسك أولاً برسالتك: إذا كنت تصدق ما تقوله، فسيدخل جسدك في حالة من التناغم والاتساق مع كلامك.

✍ تجنب المبالغة عندما تحاول إقناع أحدهم: كلما عملت جاهدًا على تأكيد وجهة نظرك زادت فرص خذلان إيماءاتك لك.

✍ تحكم في تنفسك وتخلص من التوتر قبل بدء الحديث: عندما تتراكم الضغوط على عضلاتك لتجعلها مشدودة سيصبح من المستحيل على جسدك أن يبدو بمظهر أو وضعية طبيعية، لذا أزفر الهواء خارجًا ببطء ليسترخي جسدك، وهز يديك وقدميك هزة بسيطة لترخي عضلات ذراعيك وساقيك.

✍ إذا كانت عضلات كتفيك مشدودة فسيبدو جسدك كله بمظهر غريب: أرجع كتفيك للوراء، ثم ارفع رقبتك إلى أعلى هذه الحركة ستحرر جسدك من وضعيته السابقة.

✍ الإيماءات والإشارات الصادقة تسبق الكلمات بفارق جزء من الثانية: إذا شعرت بأنك تعمل جاهدًا لتقوم بإيماءة ما لتأييد ما تقوله عليك التوقف عن هذا وأشغل يديك بأي شيء آخر.

- تحدَّث إلى نفسك أمام مرآة بالحجم الطبيعي: إذا لم تكن متحدثًا تجيد استخدام لغة الجسد، فقد تشعر بالحرج عند البدء في دعم كلماتك بإشارتك وإيماءاتك، وتدريب واحد بسيط كل يوم سيجعلك تشعر بثقة أكثر في ذاتك وهو ما سيظهر على هيئتك.
- تخيل نفسك وأنت تتحدَّث وتومئ وتشير: يعد التخيل أداة قوية للغاية، بضع دقائق في القيام بتمرينات لأحاديث افتراضية أمرًا ناجحًا تمامًا بقدر خوض حديث حقيقي.
- يمكن تطبيق الاتساق على الحوار مع مجموعات: عندما تكون برفقة أشخاص آخرين، بعد الوقوف أو الجلوس مثلهم اتساقًا في وضعيات الجسم، ويمكن لهذا أن يوحي باندماجك مع المجموعة أو قبولك إياهم.

ثالثًا: كيف تتجنب التناقض؟

- حاول ألا تقلد الآخرين.
- سجِّل شريط فيديو لنفسك وأنت تتحدَّث سواء على الصعيد الاجتماعي أو المهني.
- تجنب اللجوء إلى أسلوب الوجه الجامد: عندما تجلس ساكنًا وصامتًا لن تتمكن أبدًا من إقناع الآخرين.

رابعًا: كيف تتجنب الاتساق المبالغ فيه؟

- احرص على أن تبقي حركات يديك داخل منطقة الاتساق ما بين ذراعيك وخصرك.
- كلما علت ذراعيك بدت إشاراتك أقل اتساقًا.
- اسأل نفسك: هل أنا شخص متدفق العاطفة بالفطرة؟!
- إذا كانت الإجابة (لا)؛ فمن الأفضل أن تكون صادقًا.

✍ قف أمام المرآة بالحجم الطبيعي وغيِّر أسلوبك من خلال معيار متناقض من الغرابة أو الحماقة في لغة جسدك.

✍ كرِّر هذه العبارة (نحن نبيع أكبر المنتجات بأقل الأسعار)، وحاول أن تبدو جادًّا في قولها.

خامسًا: كيف تخفي مشاعرك بفاعلية؟

✍ الإخفاء الكامل حيلة يصعب تنفيذها.. وبشكل عام تعد الأرجل والأيدي هي الجزء الأهم في التعبير عن مشاعرك الحقيقية، فإما أن تشركها في اللعبة كلها أو تبعدها عن المشاكل بشغلها في شيء ما أثناء قيامك بإخفاء مشاعرك، إذا سألك صديق عن رأيك في خطيبته البشعة؛ فعليك الانشغال في إحكام ربطة حذائك أو في ضبط رابطة عنقك أثناء إجابتك على سؤاله.

✍ إذا كنت تشعر بتراكم ضغوط هائلة عليك قبل بدء إخفاء مشاعرك يصبح أحسن علاج لك هو الحقيقة، إذا سألك شريك حياتك عما إذا كنت نسيت عيد ميلاده أم لا، فإن الإسراع بقول شيء على شاكلة: «نعم بالطبع نسيته، يا لي من إنسان فظ متحجر المشاعر!!» هو ما يمهِّد السبيل لعملية الإخفاء التالية: «كنت أمازحك، أنا لم أنسه بالطبع، ولقد أعددت لك مفاجأة!!».

✍ حلِّل دائمًا سبب إخفاء مشاعرك قبل القيام بإخفائه: إلى أيِّ مدى يمكن للحقيقة أن تكون مؤلمة، أو إلى أي مدى قد تؤذي مسيرتك المهنية أو علاقتك بشخص ما؟! إلى أيِّ مدى قد تجرح والدتك إذا أخبرتها برأيك الحقيقي في تلك السترة التي حاكتها لك؟! أو إلى أيِّ مدى قد يتضرر زواجك إذا أخبرت شريك حياتك بأنك كنت قد تحظى بزواج أفضل مع شخص غيره؟!

سادسًا: كيف تلحظ الإشارات المحتملة للتوتر أو القلق؟

✍ شد الكتفين ورفعهما، فأعراض التوتر تتضمن شد العضلات وأكثرها

وضوحًا للأعين هي عضلات الأكتاف.

- حركات تهدئة الذات أو الراحة المبالغ فيها، مثل احتضان الذات أو تمرير اليد في الشعر برفق أو لمس الوجه.
- حركات قضم الأظافر، وحك الجلد، وعض الشفاه، قد يكون الهجوم على الذات إشارة على العدوانية المكبوتة، لكنه بشكل أساسي يعبِّر عن التوتر.
- التململ: هذه حركة طبيعية ولكنها يمكن أن تزداد نتيجة للتوتر، إن كنت لا تعرف طبيعة هذا الشخص، فابحث دائمًا عن أعراض أخرى لتؤكد تشخيصك لإيماءاتك.
- النقر بالأصابع: الأشخاص المتوترون يمكنهم أن يستشعروا ضغط مرور الوقت طوال الوقت، والنقر بالأصابع يمكن أن يكون إيماءة موسيقية منتظمة تعبِّر عن رغبة دائمة بالإسراع.
- النظر تجاه مكان الخروج، نظرات الأعين قد تدلل على النوايا والرغبات، وفي هذه الحالة تدلل على الرغبة في الفرار.
- الحواجز مثل الأذرع المثنية أو المشروبات أو الحقائب المرفوعة عاليًا حتى الصدر، إن كانت تبدو مثل احتضان الجسد التلقائي، فمن الممكن أن تشير إلى التوتر أو القلق.
- نفخ الهواء بقوة، يمكن أن يشير هذا إلى الحاجة المستمرة للخلاص من التوتر المكبوت.
- لعق الشفاه بحركات سريعة وهو رد فعل له سبب حركات العين السريعة نفسه.
- الضحك أو القهقهة العصبية، ليس الدافع وراء كل الضحكات هو المزاح، بل يمكنها أيضًا أن تكون رد فعل عصبي.

سابعًا: كيف تلاحظ أن شخص ما ينصت بعقل متفتح؟

- زيادة التواصل البصري، وخاصة إذا زاد أثناء حديثك، من المعتاد في العمل أن تتقبل شكلاً مبدئيًّا للتواصل البصري كجزء من مهارات الإنصات، لكن هذه النظرة يمكن أن تتلاشى بمرور الوقت، لكن إن بدأت في الزيادة وكنت لا تدفع هذا الشخص للشعور بالغضب أو تتراكم لديه المشاعر العدوانية، فمن المرجح أنك تستحوذ على انتباهه.
- المواجهة المباشرة وهي تشير إلى الانتباه الكامل غير المنقوص.
- محاكاة وضعيتك، عندما تتحرَّك أولاً؛ فإنه يحاكي حركتك، يمكن أن تكون ذلك إشارة جيدة تدل على أنه منجذب بشدة لأفكارك.

ثامنًا: الوضعية المثلى لإظهار القوة

هناك خبران مهمان للغاية عن القيام بهذه الخطوة:

1- أنها سريعة وسهلة.
2- أنها ستؤثر على مشاعرك.

تاسعًا: كيف تقف أو تجلس عادة؟

- هل ظهرك مستقيم أو منحنٍ؟
- كيف تقف أو تجلس عادة؟ هل تصبح وضعية جسمك أكثر إذعانًا أو أكثر غطرسةً؟ هل تنكمش على ذاتك أو تفرد صدرك بقوة؟
- كيف تقف أو تجلس عندما تكون مرهقًا أو محبطًا؟! هل ينهار جسدك؟! هل تضطجع بينما ركبتاك مثنيتان ومشدودتان إلى صدرك؟!

إنَّ اتخاذ وضعية توحي بالقوة هو جزء من مجموعة أساليب تسمى تغيير حالتك.

اتبع هذه الخطوات العشر البسيطة:

1) شد قامتك إلى أقصى حد ممكن من خلال مط عمودك الفقري كما لو كنت

تحاول لمس السقف بأعلى رأسك؛ لأن ذلك سيجعلك أخف على الأقل (14) رطلاً.

2) أبق رأسك في وضع مستقيم بحيث يشكِّل ذقنك زاوية قائمة مع جسدك.

3) اثن أصابع قدميك لتشعر نفسك بهما: فقدماك هما قاعدة القوة الخاصة بك.

4) لف كتفيك في حركة دائرية، وارفعهما إلى الأعلى أولاً ثم إلى الأمام ثم إلى الخلف ثم إلى الأسفل، واحتفظ بهما منخفضتين ومشدودتين إلى الخلف.

5) اسمح لأناملك بأن تلامس جانبي فخذيك.

6) ادفع بخفة الجزء الأسفل من الحوض قليلاً إلى الأمام بحيث يصبح العمود الفقري مستقيمًا بالكامل.

7) خُذْ نفسًا عميقًا ثم أخرج الهواء من رئتيك في زفرة بطيئة.

8) اشفط بطنك.

9) أعد كتفيك إلى مكانهما إذا كانتا قد أنزلتا أثناء زفرك للهواء.

10) ابتسم.

عاشرًا: الإيماءات الممتازة

الخلاصة: إنه من السهل تحديد الإيماءات التي تفسد تواصلك وتندرج هذه الإيماءات تحت ثلاث فئات أساسية هي كالتالي:

1- إنها تشتت انتباه المستمع عن رسالتك؛ لأنك تعبث أو تلعب أو تلوح بالذراعين كثيراً، إنها أمور صارفة للانتباه، ويجب أن تمحوها من سجل عاداتك، فهذه الإيماءات قد تكون نصف مكتملة، وهذا يعني أنها إيماءات مقطوعة.

2- إنها تتعارض مع رسالتك، فهي إيماءات تسريب أو إنكار يمكن أن تضايقك

أثناء الحديث.

3- إنها مبالغة في الملاءمة، بمعنى أنها مناسبة للرسالة لكنها مفتعلة أو مكررة للغاية لدرجة تجعل الجمهور يشك في مصداقيتك.

ولذلك إليك خطوات بسيطة للسيطرة على إيماءات اليد:

✍ كُنْ على دراية بالإيماءات التي تستخدمها في الوقت الحاضر وبكيفية رغبتك في تغييرها.

✍ اعرفْ أهدافك، ما الذي ترغب في فعله بيديك أثناء التحدُّث، هل هي إيماءات صريحة تأكيدية؟ ثم أرسل هذه الصورة إلى عقلك الباطن.

✍ قفْ أمام المرآة مرة أخرى وتمرن وتمرن وتمرن.

حادي عشر: للوجه ثلاث حالات رئيسية

الأداء: وهو وجه (الخروج) العادي الذي تستخدمه في مقابلة الناس وتحيتهم والثرثرة معهم.

الإخفاء: وهو الوجه الذي ترتديه عند محاولة كبت التعبيرات السلبية والتظاهر بمظهر أكثر تأدبًا أو ملاءمة، مثل إخفاء الملل والتظاهر بالاهتمام... إلخ.

السكون: الوجه الساكن هو الأقرب لتعبيرات الوجه الطبيعية، ومن المحتمل أن تبدأ في التحضير ليومك بالظهور بالوجه الساكن، فهو الوجه الذي ترتديه عندما لا تكون مرتديًا أي وجه آخر، رغم أنه أعقد من ذلك بعض الشيء.

إليك بعض أمور أساسية يجب تذكرها:

✍ لا تفتح شفتيك مبرزًا أسنانك؛ لأن هذا يوحي بالقلق أو التوتر، وتعرف هذه الحركة بـ(الابتسامة الاجتماعية المنبسطة) أو (الشقاق)، وطبعًا لأسباب واضحة.

✍ تجنب فتح فمك إلا إذا كنت تضحك ضحكة طبيعية وإلا فستبدو الضحكة مصطنعة.

- لا تقم مطلقًا بما يعرف بـ(الابتسامة الخاطفة) أو (ابتسامة البرق)، ويطلق هذا الاسم على الابتسامات التي تظهر فجأة وتختفي فجأة، فالابتسامة الطبيعية الصادقة تظهر فجأة، لكنها تستمر لمدة أطول.
- تجنب (الابتسامة الرنانة): فرغم تأثيرها الآسر عندما يقوم بها المشاهير، تبدو زائفة عندما تقوم بها في الحياة العادية، وفي هذه الابتسامة يضيء وجهك كما لو كان مصباحًا بقوة (100) وات دون سبب واضح سوى الرغبة في إثارة إعجاب الآخرين.
- تجنب الابتسامة الاستعراضية التي لا تحمل أية علاقة بالكلمات التي تتفوه بها.

ثاني عشر: الجلوس

جيد	سيئ
الساقان متقاطعتان، والمرفقان مستندتان إلى مستوى المقعد واليدان مسترخيتان على الحجر.	الساقان متباعدتان تمامًا، والذراعان معقودتان بقوة أمام الصدر، والجلوس في وضعية مترهلة إلى حد ما، هذا الوضع يوحي بإشارات متداخلة، السيطرة القوية أو إظهار العجرفة ممزوجة بحاجز لحماية الجسد، والذي يجعلك تبدو مولعًا بالجدل وعنيدًا.
الساقان غير متقاطعتين، والركبتان مبتعدتان قليلاً، والمرفقان موضوعان على مسندي المقعد، واليدان متشابكتان قليلاً، هذه وضعية جلوس جيدة للرجال فقط.	الذراعان متقاطعتان وكذلك الساقان، ويشير هذا إلى رفض محاولات التواصل.

جيد	سيئ
الجلوس على مقدمة المقعد، والساقان متباعدتان قليلاً، والمرفقان على الفخذين، ستجعلك هذه الجلسة تبدو حريصًا على الإنصات، لكن احذرْ من أن تبدو متجاوبًا أكثر من اللازم، فأنت بهذا تخاطر بأن تبدو وكأنك تتصنع الحرص.	الذراعان خلف الرأس، والساقان متباعدتان، هذه هي الوضعية التقليدية للتعبير عن العجرفة والتي تظهر جميع جسدك لتجعلك تبدو متعجرفًا.
الساقان متقاطعتان، والمرفق على ظهر المقعد، واليدان متشابكتان قليلاً، هذه الجلسة تجعلك تبدو واثقًا طالما كان ارتفاع وشكل ظهر المقعد مناسبين حتى تستطيع أن تتخذ هذه الوضعية بسلاسة يمكن مع ذلك أن تخاطر بأن تبدو منعزلاً عن الحوار الدائر.	الذراعان متشابكتان خلف المقعد، والساقان ملفوفتان حول أرجل المقعد تبدو كأنك رهينة.

ثالث عشر: خطوات عملية لأداء مثالي للغة الجسد

الخطوة الأولى: اعرف هدفك

إذا كنت على وشك إطلاق رصاصة؛ فإنك ستحصل على ثلاثة أوامر رئيسية (استعد – صوب – أطلق).

هناك أربعة أنواع مختلفة لأهداف صورتك الذاتية:

✍ هدف (إنجاز العمر بأكمله) وهو عبارة عن الصورة التي ترغب في أن تظهرها بشكل منتظم على المدى الطويل.

✍ الهدف الاستراتيجي: تطويع صورتك الذاتية وتأثيرك لتناسب مجموعة معينة من الظروف على المدى القريب.

✍ الهدف المهني: اتخاذ صورة ذاتية مؤسسية أو بها طابع عملي ومهني وتناسب مع مسارك الوظيفي.

✍ هدف الدور الذي تلعبه تبني صورة متنوعة تلائم أدوار الحياة المختلفة ومسئولياتها مثل دور الأم ثم الابنة ثم الزوجة ثم عضوية الفريق ثم الصديقة... إلخ.

✍ إذا كانت طبيعة هدفك هي الثقة بالنفس؛ فإن أدوات لغة جسدك هي:

- تواصل ثابت بالأعين.
- وضعية معتدلة للجسم.
- إيماءات غير متحفظة.
- تعبيرات وجه مسترخية.
- ابتسامتك.

✍ إذا كانت طبيعة هدفك هي التعامل بود؛ فإن أدوات لغة جسدك هي:

- الابتسام.
- الإيماء بالرأس.
- مصافحة ودية.
- نظرات هادئة.
- الوقوف في مواجهة الشخص الآخر.

✍ إذا كانت طبيعة هدفك هي المكانة الرفيعة أو الاضطلاع بالقيادة، فإن أدوات لغة جسدك هي:

- مصافحة قوية.
- تواصل جيد بالأعين.
- قامة منتصبة.
- الجلوس في المركز أو في الصدارة.
- عدم تحريك الأصابع بعصبية أو الاهتزاز.
- إيماءات مريحة ولافتة للنظر.

✍ إذا كانت طبيعة هدفك هي تحقيق الهدوء؛ فإن أدوات لغة جسدك هي:

- التنفس المحسوب.
- حركات الجسم هادئة ومتزامنة.
- كتفان منخفضتان غير مشدودتين ولا محدودتين.
- عدم تحريك الأصابع بعصبية.
- الاستلقاء بهدوء على الكرسي.
- الكوعان موضوعان على مسندي الكرسي.
- اليدان متشابكتان بشكل بسيط.

الخطوة الثانية: العب على مواطن قوتك

المرحلة الأولى: المسح

تبدأ هذه المرحلة عندما يتم النظر إليك بشكل عام، ويمكن اللجوء إلى أية إشارة فلنقل: إنك عقدت ساعديك، وهذه المرحلة التي تسمَّى (خلق حافز)، لقد قمت بالحركة ورآها الطرف الآخر، وإذا ذهبت أنت والطرف الآخر إلى المحكمة للتقاضي يمكنك أن تقسم بأغلظ الأيمان أن هذا هو ما فعلته.

المرحلة الثانية: التركيز

هنا يبدأ (المستمع) في أخذ ملاحظاته ليحلِّل بشكل واعٍ الحافز الذي قدَّمته.

المرحلة الثالثة: الإدراك

سواء حدث هذا على مستوى الوعي أو اللاوعي يقوم (المستمع) بالبحث عن معنى لما فعلت، ما الذي تخبره به هذه الحركة، هل كنت تشعر بالبرد أو بالغضب؟ هل أنت متوتر؟ هل لاحظت لتوك أنك نسيت ارتداء رابطة عنقك؟ عند هذه النقطة تكون عملية التواصل قد خرجت عن سيطرتك.

المرحلة الرابعة: الاستيعاب

يبدأ المستمع في ربط ما رآه بذكرياته، وهذه هي عملية التقييم الواعية، وطبقًا لخبراته السابقة بإيماءاتك سيقوم بالحكم على شخصيتك أو حالتك المزاجية، كما أنه سيفتش في بنك ذكرياته ليربط بين الأمور وبعضها، بمعنى أنه سوف يحاول خلق فهم لإيماءاتك من خلال ربطها بموقف سابق.

المرحلة الخامسة: رد الفعل

يمكن لهذا أن يكون شيئًا على شاكلة (كانت لدي في الماضي معلمة اعتادت عقد ساعديها عندما تطلب مني أن أسكت، وبالتالي فأنا أكره هذا الرجل لشعوري بأنه ديكتاتوري ومستبد).

الخطوة الثالثة: كيفية العمل بإتقان على تغير لغة الجسد

القاعدة رقم (1): لا للشهادات المرضية

لا تقدِّم أعذارًا لنفسك، وإذا كان هناك ما هو غير منضبط؛ فاعملْ على إصلاحه، إنَّ الأمر المهم الوحيد المتعلق بلغة الجسد هو الأسلوب الذي يتلقاها ويفهمها به مَن يهمك أمرهم، لذلك اعملْ جاهدًا على خروجها بالشكل السليم من المرة الأولى، فربما لا تتاح لك فرصة ثانية.

القاعدة رقم (2): يمكنك تغيير سلوكك

يا للروعة، ليست هناك حاجة إلى العبث بأساور أكمامك، أو تحسس شعرك، في كل مرة تتحدث فيها.

القاعدة رقم (3): كن مستعدًا للخروج من منطقة الراحة

نقطة الصعوبة هنا هي كالتالي:

باختيارك تغيير إشارات لغة جسدك ستقوم بالمشي على أطراف أصابعك خارج منطقة الراحة الخاصة بك، إن إدراكك حركاتك في حد ذاته يخلق درجة لا بأس بها من عدم الارتياح.

رابع عشر: المصافحة الفعَّالة

لماذا تكمن القوة بين يديك؟

قُمْ بالمصافحة بطريقة صحيحة، وسوف تترك انطباعًا رائعًا لدى الآخرين، أو تبرم اتفاقية عمل، أما إذا صافحت بطريقة خاطئة، فسوف يتحدَّث الزملاء عنك من وراء ظهرك، وسيهرب منك العملاء إلى خارج الباب، والمصافحة الجيدة يمكن أن تكون الخط الفاصل بين دفع الحياة المهنية إلى الأمام أو تدميرها.

خامس عشر: 10 قواعد في لغة الجسد مكان العمل

القاعدة رقم (1):

احمل دائمًا حقيبة أوراق، أو حقيبة كمبيوتر محمول، على جانبك عند الذهاب إلى مقابلة التوظيف أو اجتماع، ويفضل حملها في اليد اليسرى، مما يسمح لك بالمصافحة بسهولة بيدك اليمنى دون ارتباك.

القاعدة رقم (2):

احترمْ المساحة الشخصية للشخص الآخر، والتي ستكون أكبر ما يمكن في الدقائق الأولى من مقابلة التوظيف، فإذا اقتربت أكثر من اللازم فسوف يتمثل رد فعل مسئول التوظيف في الاستلقاء للخلف في المقعد أو الميل بجسده بعيدًا عنك.

يشتهر الأمير (تشارلز) بعادة تعديل زر الكم وهي من العادات المفضلة لـدى الأشـخاص القلقين غير الواثقين من أنفسهم.

القاعدة رقم (3):

يجب ألا يجلس المدير مواجهًا للموظف بشـكل مبـاشر، إذا أراد أن يكسـب وده، فهـذه الوضعية تجعل الشخصين أقرب للجدال، وتشعرهما بالانزعاج، وتقلل من قدرتهما على تـذكر ما يقال، كما أن الجلوس في وضع مقابل مباشرة للآخرين يخلق في الـنفس مشـاعر سـيئة، ولا يجب الجلوس بهذه الطريقـة إلا إذا أردت أن تؤنـب شخصًـا مـا أو تشـعره بأنـك أعـلى منـه مكانة.

القاعدة رقم (4):

أظهـرت الدراسـات أن أداء تلاميـذ المـدارس يكـون أفضـل أثنـاء جلوسـهم عـلى يسـار المدرسين؛ لأن المدرسين يركِّزون انتباههم على يسار الفصل أكثر من يمينه، لذلك إذا كنت رجل مبيعـات فاجعـلْ العميـل يجلـس عـلى يسـارك لتـبرم الكثـير مـن صـفقات العمـل، أمـا في الاجتماعات فاحرصْ على الجلوس على يمين المدير لتزيد من مكانتك.

القاعدة رقم (5):

في مناسبات التواصل والتعارف المهني إذا أردت أن تـترك تـأثيرًا قويًـا، عـلى مَـن أمامـك، فاستخدم يدك اليسرى، برفق في لمس مرفق مَـن تصـافحه بيـدك اليمنـى (فاللمسـة بالنسـبة للرجال تمثِّل رابطًا لا ينسى بـين الشخصـين، وتـترك انطباعًـا مميـزًا وللنجـاح في القيـام بـذلك، احرصْ على أن تكون لمستك على المرفق بالضبط، لا أعـلاه ولا أسـفله، واحـرص أيضًـا عـلى ألا تزيد مدة اللمس على ثلاث ثوانٍ؛ لأن طول مدة اللمس سيولد ردًّا سلبيًّا.

القاعدة رقم (6):

على الرغم من أن مصافحة شخص تقابله لأول مرة عادةً مقبولـة بشـكل عـام في عالم الأعمال، فقد لا يكون من المناسب في بعض الأحيـان أن تشرع في مصـافحة هـذا

الشخص، فعند مقابلة أشخاص في حفل عمل أو في أية مناسبة عمل غير رسمية، عليك أن تسأل نفسك إذا ما كانت المصافحة ملائمة في هذا الظرف أم لا قبل أن تمد يدك بالسَّلام، فأنت لا ترغب في المخاطرة بأن تبدو رسميًّا للغاية، أو متأثرًا بالعادات القديمة إذا كان جو المناسبة غير رسمي، أحيانًا تكون إيماءة بسيطة بالرأس أكثر قبولاً.

القاعدة رقم (7):

يعد استخدام محاكاة الإيماءات الجسدية لشخص آخر استراتيجية ممتازة إذا كنت جزءًا من فريق يلقي عرضًا تقديميًّا في العمل، وعليكم أن تقرروا مقدمًا أنه عندما يقوم المتحدث الرسمي للفريق بإيماءة ما أو يتخذ وقفة معينة أثناء التحدُّث فعلى بقية المجموعة القيام بمحاكاته، فهذه الطريقة ستجعل الفريق يبدو قويًّا ومتماسكًا، وسوف تلقي الرعب في قلوب المنافسين؛ حيث إنهم سيشعرون بالانزعاج، لكنهم لن يتمكنوا من معرفة السبب.

القاعدة رقم (8):

إذا كنت تقدِّم عرضًا تقديميًّا أو تلقي خطبة، فاحرص على النظر للجمهور لترى إذا ما كانت رءوسهم مرفوعة أو مطأطأة، فإذا كان الجمهور مائلين برءوسهم ومحنيين للأمام، واضعين أيديهم أسفل ذقونهم، كإشارة إلى تقييم ما تقول، فاعلمْ أنهم يفهمون كلامك، إما إذا وجدت أن معظم الناس خافضون رءوسهم؛ فعليك أن تفعل شيئًا ما لتجعلهم يندمجون ويشاركون معك، وكثير من المتحدثين المحترفين يبدأون بإشراك الجمهور معهم بطريقة ما، ويقصد من ذلك أن يرفع الجمهور رءوسهم لضمان تفاعلهم معهم.

القاعدة رقم (9):

الجلوس مع وضع المرفقين على مسند ذراعي الكرسي يجعلك تبدو صاحب سلطة، ويجعلك تبدو قويًّا، ومعتدلاً في جلستك، أما الأشخاص المتواضعين المهزومين، فيجعلون أذرعهم تسقط داخل ذراعي الكرسي، ومن ثمَّ عليك تجنب الجلوس بهذه

الطريقة في كلِّ الأوقات، إلا إذا كنت تهدف إلى أن تبدو مهزومًا وخائفًا.

القاعدة رقم (10):

قُمْ بإمالة رأسك أثناء الاستماع للآخرين، فهذه الإيماءة تجعلك تبدو شخصًا ذكيًّا وغير مخيف، وعندئذٍ سيشعر المتحدث بالثقة تجاهك.

سادس عشر: كيفية إظهار الثقة

✍ تحرك بشكل واع وازن ثقلك بالتساوي على وركيك سواء كنت تتحرك أم لا.

✍ استخدم التواصل البصري بقدر أكبر من المعتاد وقلِّل من رفيف العين.

✍ أبطئ في ابتسامتك.

✍ استخدم إشارة راحة اليد الجانبية للتأكيد على ما تقوله.

✍ في حالة عدم الكلام، اجعلْ ذراعيك؛ إما إلى جانبك أو بموازاة الأرض.

✍ استخدم صوتًا دالاً على الترابط في العلاقات وصوتًا دالاً على المصداقية في مواقف العمل.

✍ استخدم نطقًا واضحًا ونبرة متناغمة للكلمات، استخدم إيقاعًا هادئًا.

✍ استخدم وقفات قصيرة بين مقاطع الجمل ووقفات أطول في نهاية كل جملة.

✍ حافظ على وتيرة تنفس بطيئة وطبيعية.

سابع عشر: الطريقة التي تبدو من خلالها ذكيًّا

✍ حافظ على وتيرة تنفس بطيئة وعميقة، وتنفس من أنفك فقط ولا تتنفس من فمك مطلقًا.

✍ اجعلْ وقفتك أطول قليلاً وأكثر قليلاً من المعتاد.

✍ في حالة الكلام، احتفظ بإشارة يد ثابتة ساكنة تتناسب مع ما تقوله.

✍ اثبت على الإشارة التي تصدرها في موضعها عندما تتوقف إلا في حالة الأخبار السلبية.

✍ لا تصدر إشارات ولا تحرك رأسك أو شفتيك أثناء التوقف.

- في حالة الجلوس اجعل ساعديك يرتاحان على الطاولة واليدين مستقرتين على بعضهما دون أن تتشابكا.

ثامن عشر: كيفية توصيل رسالتك

- اضبط الإيقاع بين إشارتك ورسالتك قبل مناسبات الحديث المهمة.
- اعرف النتيجة التي تريد أن تحقِّقها من الحوار فكِّر قبل أن تتحدَّث.
- تعرَّف على جمهورك وإنْ أمكن تعرَّف على وجهات نظرهم ومستوى فهمهم للموضوع المطروح.
- ادخلْ في الموضوع مباشرة وبشكل سريع واستخدم الإشارات المرتبطة بموضوعك.
- حافظ على وتيرة التنفس البطيئة والطبيعية.
- اجعل وقفتك أطول قليلاً وأكثر قليلاً من المعتاد.
- حافظ على ثبات إشارتك ورأسك وشفتيك خلال الوقفة.

تاسع عشر: كيفية التخلص من التوقفات اللفظية

إنَّ الوقفات الصوتية، مثل: (آه، إمممم، وكما تعلم) تشوِّه رسالتك وتقلِّل من مصداقيتك.

- استمرْ في التنفُّس وحافظْ على نمط تنفس بطيء وطبيعي.
- املأ فراغ الوقفة بإشارة وابتسامة أو الاثنين معًا.
- استخدم جملاً أقصر.
- تخلص من أسباب الوقفات الصوتية والتي تتضمن استغراب الموضوع وعدم الارتياح مع الصمت أو العصبية أو العادة.
- تدرَّب بشكل مسبق، سجِّل لنفسك واستمع لنفسك، وابحث في كلامك عن أكثر ما تستخدمه من ألفاظ ملء الوقفات.

عشرون: كيفية إصدار نمط صوتي دال على المصداقية

- استخدم نطقًا واضحًا ومنتظمًا للكلمات.
- حافظ على اتباع إيقاع هادئ.
- حافظ على صوت ثابت حتى نهاية العبارة أو الجملة، واخفض ذقنك قليلاً مع نهاية الجملة.
- استخدم وقفة قصيرة بين مقاطع كل جملة (حيث تكون الفاصلة في الكلام المكتوب) ووقفة أطول في نهاية الجملة (حيث تكون النقطة).
- خلال كل وقفة، تنفس، خُذْ نفسًا كاملاً يملأ بطنك، وحافظ على ثبات رأسك وشفتيك تمامًا.
- للتأكيد على نقاطك الأساسية استمر في إجراء التواصل البصري لمدة أطول من المعتاد، وقلِّل من رفيف العين والتحديق.
- إذا كانت رسالتك مطروحة للمناقشة وتريد التأكيد على أهميتها؛ فاستخدم إشارة راحة اليد الجانبية، وإنْ لم تكن قابلة للنقاش؛ فاستخدم إشارة راحة اليد لأسفل.
- إذا كنت تقف على قدميك فوزِّع ثقلك على كلتا قدميك، واحتفظ بجسدك في حالة انتصاب.
- في حالة الجلوس، اجعلْ مركز ثقلك على عظم المقعدة، واجلس على الثلث الأول من الكرسي.

واحد وعشرون: كيفية إصدار النمط الصوتي الدال على الترابط في العلاقة

- استخدم نطقًا واضحًا وثابتًا للكلمات، وحافظ على اتباع إيقاع هادئ متناغم يعلو ويهبط بالتناوب.

- اختم كلَّ عبارة وصوتك آخذ في الارتفاع، كما لو كنت تضع علامة استفهام، وحرِّك ذقنك لأعلى بمقدار بوصة واحدة وأنت تنهي جملتك.
- حرِّك رأسك لأعلى ولأسفل، وأنت تتناغم بصوتك صعودًا وهبوطًا.
- استخدم وقفة قصيرة بين مقاطع كل جملة ووقفة أطول في نهاية كل جملة.
- خلال الوقفة تنفس، ويمكن للجسد والرأس أن يتحركا.
- استخدم إشارة العلاقة.
- اصنع علاقة من خلال إجراء تواصل بصري طبيعي عارض، ويعد النظر بعيدًا بين الحين والآخر أمرًا طبيعيًّا.
- قلِّد حركات المستمع وسلوكياته لتبني ألفة معه.
- تجنب المترادفات، فالكلمات المختلفة غالبًا ما تعني معاني مختلفة.
- إذا كنت تقف على قدميك؛ فلا ينبغي أن يتوزَّع وزنك تمامًا على قدميك، وفي حالة الجلوس يمكن لظهرك أن يلامس الكرسي أو يمكنك الجلوس دون المسند قليلاً.

اثنان وعشرون: كيفية التعامل مع المقاطعات

- حافظ على التنفُّس بشكل طبيعي ومنخفض.
- حاول التجاهل، فإنَّ عدم الاهتمام قد يقضي على السلوك في بعض الأحيان.
- إذا استمر السلوك، فنبه بشكل لفظي، كأن تقول مثلاً: (يرجى تأجيل طرح الأسئلة إلى فقرة الأسئلة والإجابات)، واستخدم إشارة راحة اليد لأسفل.
- استخدم النمط الصوتي الدال على المصداقية، واتبع نبرة ثابتة تنخفض مع نهاية العبارة.
- حرِّك ذراعيك في اتجاه الشخص المقاطع انطلاقًا من جانبك مباشرة.
- بتوجيه راحة يدك لأسفل تراجع بمرفقك لتظهر أطراف أصابعك.

- اثبت على هذه الإشارة، وأنت مستمر في عرضك، ولا تتخل عن إشارتك حتى يتوقف السلوك لفترة.

ثلاث وعشرون: كيفية استخدام هيئة جسدك لإظهار الثقة بالآخرين:

- اجعل ظهرك مستقيمًا لإظهار قامة منتصبة.
- اجعل الكتفين مستقرتين على العمود الفقري والظهر ولا ترخ كتفيك.
- اجعل الرأس مستقرًا بالتساوي على الكتفين والرقبة.
- اجعل الذقن موازيًا للأرض.
- اجعل العينين مفتوحتين ومركزتين على المكان الذي تتجه إليه.
- اجعل مشيتك ثابتة وسلسة حال السير.

أربع وعشرون: كيفية تحفيز الآخرين

- حافظ على التنفُّس بشكل طبيعي وعميق.
- اعرف واستخدم المسارات الحسية المفضلة لديهم سواء كانت بصرية أو سمعية أو حركية شاملة.
- استخدم التواصل البصري بشكل أكثر مما تفعله في العادة.
- ابتسم.
- استخدم إشارة راحة اليد لأعلى لطلب المعلومات أو إصدار طلب.
- استخدم إشارة راحة اليد الجانبية لطرح النقاط الأساسية.
- استخدم إشارة راحة اليد لأسفل لتحديد المهام.
- استخدم المديح الصادق نظير عمل تمَّ إنجازه بشكل جيد.

خمس وعشرون: كيفية تبديد حدة أي موقف

- حافظ على التنفس بشكل طبيعي وعميق.

- استمع وانظر إلى أسفل وأومئ برأسك لتؤكِّد إنصاتك.
- قلِّل من التواصل البصري خلال الشحن العاطفي، وزد من التواصل البصري في مرحلة التعافي؛ حيث إنَّ التواصل البصري المباشر قد يزيد الموقف اشتعالاً.
- استخدم وسيطًا بصريًّا كجانب محايد، فإنَّ وجود هذا الوسيط يجعله محطًّا لتوجيه البصر بدلاً من التلاقي بالبصر وجهًا لوجه.
- استخدم كلمات الشخص الآخر ولا تعد صياغة كلماته.
- تحدَّث بصيغة الغائب، واستخدم ضمائر الغائب أو الدالة على الموقف.
- تحدَّث بصيغة المتكلم في الحديث عن العلاقة.
- استخدم نطقًا واضحًا تنظيميًّا للكلمات، أي استخدم إيقاعًا هادئًا.
- استخدم وقفة قصيرة بين مقاطع الجمل ووقفة أطول في نهاية كل جملة.

سادس وعشرون: كيفية مطالبة شخص ما بالهدوء أو الانتظار بلغة غير لفظية

- تنفس بعمق ومن بطنك لتزويد المخ بالأكسجين.
- استدر بكتفيك أو قدميك بعيدًا عن المتحدث.
- مع توجيه راحة يدك لأسفل تراجع برسغك لتكشف أطراف أصابعك.
- اثبت على الإشارة في هذا الموضع حتى يعيد عقلك استجماع تركيزه وتصبح أفكارك أكثر وضوحًا.

سابع وعشرون: كيفية نقل أخبار سيئة والنجاة من ذلك الموقف

- حافظ على التنفس بشكل ثابت وعميق.
- استخدم وسيطًا بصريًّا للأخبار السيئة.
- استخدم نمط الصوت الدال على المصداقية عند الحديث عن الأخبار السيئة والحفاظ على السيطرة.

- استخدم الوقفة القصيرة بين مقاطع الجملة ووقفة أطول عند نهاية كل جملة.
- لا تتحدَّث إلا بعد تعافي المستمعين من تلقي الأخبار السيئة، ويتضح ذلك من خلال التغير في طريقة تنفسهم.
- لا تضع مرفقك على الطاولة إذا كنت جالسًا.
- استخدم إشارة راحة اليد الجانبية للإشارة إلى الجدية.
- استخدم إشارة راحة اليد الموجهة لأسفل للإشارة إلى أن الأمر ليس قابلاً للتفاوض.
- استخدم إشارة راحة اليد المفتوحة لأعلى لطلب المعلومات وبناء العلاقة الشخصية.
- اجلس بزاوية قائمة من المستمع، ولا تجلس مقابلاً له وجهًا لوجه أو عبر الطاولة في حالة الجلوس على الطاولة.

ثامن وعشرون: اهتم بالصوت

العناصر غير اللفظية الأساسية والشائعة لصوتك تتضمن:

- النبرة الدافئة، باردة، مملة، مبتهجة.
- درجة الحدة، ثابتة، منخفضة، عالية، تنتهي عالية أو منخفضة.
- التشديد، كثير جدًّا، قليل للغاية، وفي أي المواضع.
- الحجم: مرتفع جدًّا، ناعم جدًّا، مناسب تمامًا، متكلف.
- السرعة: الوتيرة، الرتابة، الإيقاع، التناسق النغمي.
- الثقافة، اللكنة، النطق الفظاظة، الأساليب النمطية.
- العاطفة، سعيد، حزين، خائف، متحمس، عصبي.
- تعبيرات الوجه، الابتسامة، الفك المتوتر.

✍ الوضوح: الهمهمة، التمتمة، طريقة التلفظ.

✍ الوقفة: الصخب أثناؤها، الصمت الطويل.

✍ التنفس: ثابت، سريع، مرتاح، متكلف، متردد.

تاسع وعشرون: إليك بعض النقاط البسيطة التي يجب عليك تذكرها

1- هناك بعض الجهد المطلوب: في البداية سوف تجد نفسك في حيرة بين كثير من الخيارات في وقت واحد، لكن لا بأس، فبهذه الطريقة سوف تعرف ما يصلح لك وما لا يصلح، وهو عمل يستحق ما تستثمره فيه من وقت وجهد؛ لأن النتائج النهائية لهذا ستكون قدرتك على الإلهام والتأثير وبناء الثقة وخلق علاقات مستمرة.

2- سوف تمر بتحول في رؤيتك للأمور: وتكون قادرًا على رؤية التواصل من ثلاث زوايا، أنت والمستمع والمراقب، ولا جديد في هذا؛ فإنك ببساطة سوف تعدِّل وتغيِّر ما تقوم به بشكل مقصود، وستعتدل نظرتك للطرق التي تتواصل بها جميعًا ولما يُقال بالفعل.

3- لا يمكنك العودة إلى الوراء: إنني أرى ذلك طوال الوقت، فهذه لحظة تنوير، واللحظة التي تستخدم فيها أيًّا من هذه الأساليب وتحظى على الفور بالاستجابة التي تريدها سوف تقول: (هل الأمر بهذه البساطة!!)، نعم، إنَّ الأمر بهذه البساطة، فبمجرد أن تدمج هذه الرؤى في صندوق مهاراتك؛ فإنك لن ترى التواصل كما كنت تراه من قبل مطلقًا.

4- راقب الإيماءات عن قُرب: استمتعْ بمحادثة مع بعض الأصدقاء، ولاحظ المواضع التي أصدرت فيها بعض الإيماءات أو تلك التي صدرت عنك تلقائيًّا، دوِّن بعض الأمثلة لتحسين مهاراتك على الملاحظة:

✍ الكلمات التي قلتها.

- الحركات التي أصدرتها.
- الكلمات التي قالها الطرف الآخر.
- الحركات التي أصدرها الطرف الآخر.

5- اعلم أن هيئة الجسد الدالة على الثقة بالنفس يكون فيها:

- الكتفان منتصبتان على العمود الفقري والظهر دون ارتخاء.
- الرأس منتصب على الكتفين والرقبة.
- العينان مفتوحتان ومركزتين على ما تفعله.
- الذراعان مستقرتان في مواضع الثقة بجانبك أو بموازاة الأرض أو في كلا الموضعين.
- التنفس عميق وثابت وسلس، ويصدر من البطن وليس الصدر.

ثلاثون: لا تنسب التواصل البصري

يعد التواصل البصري أحد الطرق غير اللفظية.

- التعبير عن الإعجاب يُظهر مدى تقدُّم العلاقة، فنحن ننظر إلى الأشخاص الذين نحبهم بقدر أكبر من هؤلاء الأشخاص الذين لا نحبهم.
- ممارسة السيطرة؛ فمثلاً، ربما نزيد من مدة التواصل البصري حين نحاول ترسيخ نقطة معينة أو إقناع الشخص الآخر.
- تنظيم موقف التفاعل، ونستخدم العينين لتوجيه (زخم) أية محادثة بعد استهلالها في المقام الأول.
- توفير المعلومات عن الحالة المزاجية والشخصية، مثل الاهتمام والكفاءة والمصداقية والمحبة، وكذلك شرود الذهن.

إنَّ هذا هو السر في أننا لا نتواصل أبدًا من خلال البريد الإلكتروني أو الهاتف... أليس كذلك؟!

حادي وثلاثون: ما الرسالة المنقولة من إيماءة الرأس؟

- إيماءة الرأس البطيئة، هي في العادة إيماءة تشجيع تحمل المتحدث على متابعة كلامه.
- الإيماءة الأسرع قليلاً: وهي إيماءة تشير إليك بفهم المستمع لما تقوله.
- الإيماءة السريعة جدًّا، إما أنها تشير إلى موافقة تامة (فقط تأججت المشاعر لدى المستمع)، أو أنها تشير إلى رغبة المستمع في المقاطعة والبدء بالكلام.

ثاني وثلاثون: ما تقوله ابتسامتك

هناك نوعان من الابتسامة، الحقيقية (أو التي تشعر بها)، والزائفة وهي شيء يستطيع كل الناس إظهاره، إنها نشاط وجهي فطري نقوم به حين نكون سعداء.

هناك خمس إيماءات مختلفة، بالإيجاب، يمكن تمييزها:

- إيماءة التشجيع (نعم، يا له من شيء رائع).
- إيماءة الإقرار (نعم، إنني ما زلت منصتًا إليك).
- إيماءة الفهم (نعم، إنني أدرك ما ترمي إليه).
- إيماءة التأكيد (نعم، هذا صحيح).
- إيماءة الاتفاق (نعم، سوف أفعل).

ثالث وثلاثون:احذر عن حركات التململ عن التواصل

- لمس الوجه والرقبة.
- المسح على الشعر أو تسويته.
- النقر، أو الأرجحة أو تحريك القدمين جيئةً وذهابًا.

- ✍ هز الساق أثناء الجلوس.
- ✍ النقر بالقلم أو قرض الأظافر.
- ✍ اللعب بالحلي.
- ✍ الشهيق ثم إخراج الزفير من الفم.
- ✍ الضحك والتنفس بصوت مرتفع.

* * *

الفصل الثالث

كُنْ مرحًا مبتسمًا ضاحكًا!!

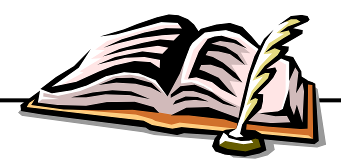
هدف الفصل: أن تبذل قصار جهدك لتكون شخصية لذيذة ومرغوب في التعامل معها.

نقطة الانطلاق: الابتسامة ونسيان همومك الخاصة عندما تتعامل مع الناس.

محطة الوصول: عندما تجد الناس مقبلين عليك.







آية: ﴿**وَأَنَّهُ هُوَ أَضْحَكَ وَأَبْكَى**﴾ [النجم: 43].

حديث: «**تَبَسُّمُكَ فِي وجْهِ أخيكَ صَدقةٌ**» (رواه الترمذي).



ولابتسامتك الكثير من الآثار الإنسانية النفسية الرائعة؛ منها:

1 - المعروف المُحَقَّر: هو المعروف الذي نستهين به وبآثاره علينا وعلى الناس جميعًا، قال رسول الله ﷺ: «**لَا تَحْقِرَنَّ مِنَ الْمَعْرُوفِ شَيْئًا وَلَوْ أن تَلْقَى أَخَاكَ بِوَجْهٍ طَلْقٍ**».

فلنطلِقْ وجوهنا؛ لتنطلق بها قلوب الآخرين.

2 - الصدقة اليسيرة: وهي من أجمل وأيسر أبواب الخير والصدقات، قال رسول الله ﷺ: «**تَبَسُّمُكَ فِي وجْهِ أخيكَ صَدقةٌ**» (رواه الترمذي).

3 - الباب الجميل للمغفرة: قال رسول الله ﷺ: «**إِنَّ مِنْ مُوجِبَاتِ الْمَغْفِرَةِ إِدْخَالَ السُّرُورِ عَلَى أَخِيكَ الْمُسْلِمِ**». وقال الإمام علي بن أبي طالب رضي الله عنه: «إذا اجتمع المسلمان فتذاكرا غفر الله لأبشِّهما وجهًا».

4- من أعظم مفاتيح الرزق: تذكر هذه الحكمة الصينية: (إنَّ الرجل الذي لا يعرف كيف يبتسم لا ينبغي له أن يفتح متجرًا)؛ فهي إذن أول خطوة على طريق النجاح في الحياة.

5- من أجمل مفاتيح الجنة: وذلك عندما تعاهد نفسك على إتقان فنون إدخال السرور على القلوب والبيوت.

قال رسول الله ﷺ: «**مَن لقيَ أخاهُ المسلمَ بما يُحِبُّ اللهُ لِيَسُرَّهُ بذلك، سرَّهُ اللهُ عز وجل يومَ القيامةِ**».

وقال رسول اللـه ﷺ: «**سَدِّدُوا (السداد الصواب من القول) وَقَارِبُوا وَأَبْشِرُوا (سُرُّوا وافرحوا، وأدخلوا الفرح والسرور على بعضكم)، فَإِنَّهُ لا يُدْخِلُ أَحَدًا الجَنَّةَ عَمَلُهُ**» قَالُوا: وَلاَ أَنْتَ يَا رَسُولَ اللـهِ؟ قَالَ: «**وَلا أَنَا، إِلَّا أَنْ يَتَغَمَّدَنِي اللـهُ بِمَغْفِرَةٍ وَرَحْمَةٍ**».

6- أول مَن يحتاجها هو مَن لا يمنحها:

الابتسامة:

☺ إنها لا تكلف شيئًا، ولكنها تعود بالخير الكثير.

☺ إنها تُغني أولئك الذين يأخذون، ولا تُفقر أولئك الذين يمنحون.

☺ إنها لا تستغرق أكثر من لمح البصر، لكن ذكراها تبقى إلى آخر العمر.

☺ لن تجد أحدًا من الغنى بحيث يستغني عنها، ولا من الفقر في شيء، وهو يملك ناصيتها.

☺ إنها تشيع السعادة في البيت، وطيب الذكر في العمل، وهي التوقيع على ميثاق المحبة بين الأصدقاء.

☺ إنها راحة للمُتعَب، وشعاع الأمل للبائس، وأجمل العزاء للمحزون، وأفضل ما في جعبة الطبيعة من حلول للمشكلات.

☺ لا تُشترى، ولا تُستجدى، ولا تُقترض، ولا تُسلب.

☺ إنها شيءٌ ما يكاد يُؤتي ثمرته المباركة حتى يتطاير شعاعًا.

سيكولوجية الابتسامة... ما الذي تقوله عند ابتسامتك:

☺ الابتسامة الباهتة: عينان منحنيتان وفم واسع متساوٍ عندما تفشل الابتسامة في الوصول إلى العين تبدو مزيفة ومصطنعة.



☺ الابتسامة غير المتناسقة: الابتسامة

المائلة إلى الجانب، وتشيع الابتسامات المائلة إلى الجانب، لكنها تجعل السعادة المرسومة على وجهك مفتقرة الدفء الطبيعي كما لو كنت تحاول جهدًا أو أن تبدو ساخرًا.

☺ الابتسامة المقلوبة: يرتفع منتصف الشفتين فقط إلى الأعلى بحيث تصبح الابتسامة مقلوبة، وهذا يضفي عليك هالة من الرقي تعلوها مسحة من البؤس.

☺ رفع الفم وإنزاله: وهي ابتسامة مقلوبة تمامًا مع سحب الشفتين للداخل غالبًا ما ترتسم هذه الابتسامة عند التحية، وتجعلك هذه الابتسامة تبدو كظيمًا وليس سعيدًا.

☺ الابتسامة المثالية: الفم متساوٍ والشفتان مسحوبتان للخلف لتظهر الأسنان العليا والسفلى والعينان ضيقتان نسبيًا، إنك تبدو سعيدًا بالفعل في هذه الابتسامة.

☺ الابتسامة المكتومة: العين مجعدة نسبيًا وابتسامة الفم مكبوحة، وتبدو كما لو كنت تقول مزحة أو تحاول ألا تضحك من أحد ألأشخاص.

☺ كاشفة اللوزتين: العينان مجعدتان والفم مفتوح عن آخره، تجعلك هذه الابتسامة المبالغ في تطابقها تبدو كأنك تحاول انتزاع ابتسامة من طفله.

☺ الابتسامة السرية: يكون الذقن فيها منخفضًا والرأس مائل ناحية أحد الجانبين، وتكون العينان مرفوعتين والشفتان مطبقتين ومرفوعتين إلى أحد الجانبين، توحي هذه الابتسامة بالغزل تقريبًا وتستخدم تعبيرًا للاستمالة.

☺ الغزل الصريح: مثل الابتسامة السابقة، مع رفع أحد الحاجبين.

☺ الابتسامة العدوانية: الشفتان مسحوبتان ناحية الوراء، بشدة وبلغة الحيوان،

ستبدو هذه الابتسامة كأنها زمجرة، وستبدو شخصًا خطيرًا.

☺ ابتسامة نتوء الفك السفلي: تظهر الأسنان السفلية فقط.. بروز الأسنان السفلية سيعطيك مظهرًا عدوانيًّا بغض النظر عن محاولة ابتسام الفم.

☺ ابتسامة الأسنان المطبقة: الشفتان مفترقتان، لكن الأسنان مطبقة من الحافة إلى الحافة، ستبدو في هذه الابتسامة كما لو كنت تحاول إخفاء ما بداخلك من توتر أو قلق.

☺ ابتسامة الاعتداد بالنفس: يميل الذقن إلى أعلى وتكون الشفتان مطبقتين جيدًا ولا تظهر الأسنان، وتعد هذه الابتسامة أقل الابتسامات قبولاً لدى الناس؛ لأنها تجعلك تبدو متكبرًا.

☺ ابتسامة العالم: يكون الفم مائلاً إلى الجنب وتكون الشفتان مطبقتين مع رفع أحد الحاجبين، ورغم أن هذه الابتسامة توحي بالمغازلة؛ فإنها بشكل أساسي تجعلك تبدو كما لو كنت تقلل من شأن الشخص الآخر.

كيف تجيد فن الابتسام؟!

ولتكون بدايتك عند كل صباح:

1 - عهد الصباح الجميل والاختياري: (لا، لن أكون بخيلاً بعد اليوم، بل سأكون كريمًا في نشر البسمات، وسأمتلك الوجه الطلق المشرق).

2 - أسئلة الصباح اللذيذة: وليكن سؤالك في بداية يومك:

☺ مَن هو الذي سأجعله مبتسمًا هذا اليوم؟

☺ أيُّ بيت من بيوت المسلمين سأُدخل عليه السرور اليوم؟

نصائح لكي تستعيد ابتسامتك:

هيئ نفسك للابتسام:

إنَّ القدرة على مواصلة الضحك أسهل من بدئه، لذا تعامل مع أسباب اللهو كأنها

وسائل لتشغيل محرك الضحك أي التي تبعث بالضحك.

اضحك وسوف يضحك لك العالم:

إنَّ مواقف الضحك تترسخ عادةً إذا اشترك فيها أكثر من شخص، ولذلك فلا تغفل تخصيص موعد دوري تقيم فيه حفل عشاء أو تنظم رحلة يرافقك فيها من يجعلك تضحك، وأيضًا أولئك الذين يستمتعون بنوادرك وتستهويهم طرائفك.

امرح مع الأطفال:

الأطفال مسليون وهم يدركون ذلك، لذلك إذا لهوت معهم لبعض الوقت، بخلاف أوقات النصح والإرشاد، فإنك حتمًا ستنتابك نوبة من الضحك والتسلية.

ارتد ملابس متناقضة:

البسْ ذات مرة قميصًا مخططًا يعجبك ومعه رابطة عنق مبهرجة، وضعْ على رأسك قبعة سخيفة وغير ذلك مما يضحك ويدعو إلى السخرية، قد لا يروق لك الأمر كثيراً.

استعد مشاعرك العاطفية:

إنَّ جمال الحياة وبهاءها يزداد في نظر المحبين.

خذ الأمور التافهة بشيء من الجدية:

إنَّ أصعب أنواع الضحك هو ذلك الذي ينتاب الشخص حينما لا يستدعيه المقام.

خذ إجازة من العمل حتى لو كنت في تمام العافية:

قد يكون لعب الكرة من أفضل هواياتك، فلا تحرم نفسك من ممارستها، اعتذر يومًا عن عدم حضور العمل، وقُمْ بما تحب من هوايات.

قم بعمل شيء غير تقليدي:

خالف نمط حياتك ولو بين الحين والحين، طوِّر الاعتيادية في الحياة، غيِّر نمط حياتك الذي اعتدت عليه بين وقت وآخر، وتجرأ على التغيير وممارسة ما هو غير تقليدي.

الإدارة المرحة للشركات:

مدير الشركة يقول: من فرط الثقة في نجاح برامجنا نقدِّم لعملائنا ضمانًا باسترداد الأجر الذي يدفعونه لنا مقدمًا، وذلك إذا لم نجر المشاركين في برامجنا على الوقوف والتصفيق بحماس منقطع النظير، في كل مرة ننهي فيها أحد برامجنا التدريبية.

ويقول: لن أنسى المرة الوحيدة التي فقدت فيها أعصابي بسبب قلقي على الأجر الذي يجب أن أتقاضاه، فقبل عشر دقائق من الموعد المحدد لإلقاء محاضرة في مقر اتحاد النقل العام الأمريكي عن قوة تأثير المرح في بيئة العمل، فإذا بنائب رئيس الاتحاد (توم) يقول لي وهو يبتسم: (د. وينستن)، نحن نتوقع منك إلقاء هذه المحاضرة مجانًا هذا الصباح، فقلت على الفور: لا تأمل أن ألقي أبدًا محاضرة بلا مقابل، هذا يعني أنك تنسف الاتفاق المعقود بيننا، حذار من المزاح في هذا الأمر.

لم يعر (توم) انفعالي اهتمامًا ودفع لي بكتيب البرنامج الخاص بالمؤتمر وهو يبتسم وقال: لو قرأت المكتوب هذا لعرفت لماذا يجب أن نسترد النقود التي دفعناها لك مقدمًا، أمسكت بالكتيب وقرأت حتى وصلت إلى الفقرة الخاصة بمحاضرتي، فوجدت هذا التحذير مدونًا بخط بارز نرجو من السادة الحاضرين مراعاة أن (د. وينستن) يفقد السيطرة على أعصابه ويصاب بالاهتياج إذا صفق المستمعون بطريقة صاخبة أو هبوا واقفين فجأة في نهاية المحاضرة، وذلك بسبب صدمة عصبية قاسية تعرض لها في طفولته، لذلك نرجو الالتزام بالتصفيق الهادئ وعدم مقاطعته أثناء المحاضرة.

وقعت هذه الكلمات عليَّ كالصاعقة، وقرأ (توم) الذهول المرتسم على وجهي، ومن حسن الحظ أنه لم يتمالك نفسه واعترف أن ما قرأته غير مكتوب في النسخة الحقيقية التي وزعت على الحاضرين، وأن هذا الوصف المثير للذعر ليس إلا سطورًا مدسوسة في نسخة أعدها خصيصًا لأجلي، وما هي إلا لحظة، حتى فجرنا أنا و(توم) في الضحك.

فإذا كانت الشركات تدار وتنجح بالإدارة المرحة؛ فما بالك بالبيوت والأسر؟!

هل تتذكر آخر مرة ضحكت فيها من قلبك حتى كنت تقع على الأرض؟!

الضحك يجعل عضلات الجسم تسترخي لدرجة يصعب معها على المرء استجماع قواه، الضحك التلقائي يعني دخول الجسم في حالة استرخاء، إذا تأملت صورتك في المرآة أثناء الضحك المتواتر سترى ذراعيك تترنحان وعينيك لامعتين، هذه العلامات تعني طبيًّا، أن جسمك في حالة استرخاء، وما دام الضحك والاسترخاء صنوان، فمن المستحيل أن تنخرط في الضحك وتظل متوترًا في نفس الوقت، فلماذا نبحث عن عقاقير مؤلمة لتخفيف التوتر ونترك العلاج الطبيعي الميسور؟!

قليل من الضحك يشفي:

الضحك خير دواء، مقولة تتناقلها الأجيال منذ آلاف السنين، ولكن في السنوات العشر الأخيرة فقط ظهرت دراسات علمية وطبية تؤكِّد التأثير الحيوي والإيجابي الذي يتركه الضحك في النفس والبدن.

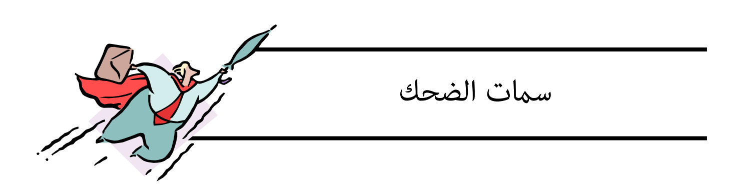
فإذا كانت المشاعر السلبية تمرض النفس وتعل البدن، أليس منطقيًّا أيضًا أن الضحك والحب والمشاعر الإيجابية تعيننا على الشفاء، إنَّ المرح يؤدي إلى تكاثر خلوي تلقائي للكريات الليمفاوية في جسم الإنسان، مما يفضي إلى تكون عدد أوفر من الخلايا، التي تعتبر مقومًا هامًّا في الجهاز المناعي للإنسان، وهناك أيضًا رأي يتبناه كثيرٌ من الباحثين، وإنْ لم تثبت صحته، وهو أن الضحك المتواتر يؤدي إلى تكوين وضخ مادة الإندورفين في الدم، وهي المادة المسئولة عن تسكين وتخدير الألم في الجسم.

حيلة جديدة كل أسبوع:

ماذا في جعبتك من حيل لبث روح المرح وإشاعة البهجة في نفوس مَن تعاملهم؟!

قُمْ بأشياء غير متوقعة: مثل الكاميرا الخفية.

* * *



سمات الضحك

السمة الأولى: بواعث الضحك لانهائية

بمعنى أن الضحك غير محدود الموضوعات، وأن مسبباته وبواعثه لا حدود لها؛ لأن موضوعاتها هي موضوعات الحياة بكلِّ ما يحتمل فيها من أحداث ومواقف ومشاكل وأفكار وعقائد وثقافات.

ومعنى ذلك أنه لا يمكن عمل إحصاء أو حصر لموضوعات الضحك، وبالتالي لا يمكن تحديد بواعثه ولا أسبابه، ولا يمكن عمل إطار لا تخرج عنه، ولا يمكن جدولتها، وإنما يولد الضحك تلقائيًّا ثم يولد عنه من ذاته وهكذا، وكل جزئية من جزئيات الحياة قابلة للإضحاك، وكذلك كل كلية من كلياتها.

السمة الثانية: تنوع الضحك وتعدده

فرغم أن المظهر الانفعالي الخارجي في حالة الضحك لا يختلف إلا من حيث الدرجة (شدة الضحك) إلا أنه يخفي وراءه (ضحوك) عدة وليس ضحكًا واحدًا.

- فهناك ضحك السرور والرضا.
- وهناك ضحك المرح والطرب.
- وهناك ضحك العطف والمودة.
- وهناك ضحك الإعجاب.
- وهناك ضحك الدهشة والمفاجأة.
- وهناك ضحك التهكُّم والسخرية.
- وهناك ضحك الشماتة والعداوة.
- وهناك ضحك المكر والخديعة.

✍ وهناك ضحك الفجور والعربدة... إلخ.

السمة الثالثة: الضحك صفة فطرية

بمعنى أنه غير المكتسب، وإنما هو إحدى الفطر التي فطر الله ﷻ الناس عليها بالتعبير القرآني، وهو إحدى غرائز الإنسان بالتعبير النفسي عند علماء النفس، وهو ككل سلوك فطري يثبت بالعادة ويقوى بالممارسة وتستثيره الغرائز الأصيلة عند الإنسان.

ويدللون على ذلك باشتراك الناس جميعًا بكلٍّ أجناسهم وفي كل زمان ومكان وعلى اختلاف أوطانهم وألسنتهم وألوانهم وثقافتهم وطبقاتهم... إلخ، في الضحك، لا فرق في ذلك بين بداة ومتحضرين، ولا بين جهَّال وعلماء، ولا بين صغار وكبار... إلخ.

السمة الرابعة: إنسانية الضحك

فكما يمكن أن نطلق على السمة السابقة العبارة الشهيرة (الإنسان حيوان ضاحك)؛ فإننا يمكن أن نطلق هذه السمة عبارة قريبة الألفاظ من العبارة السابقة (الإنسان حيوان يضحك).

بمعنى أن الإنسان لا يضحك إلا من موضوعات إنسانية، أي موضوعات يكون الإنسان بطلاً لها، أو موضوعات تتعلق بالإنسان.

بعبارة أخرى: الإنسان لا يضحك إلا من موضوعات تتعلق بالإنسان مباشرة، أو متعلقة به بطريقة غير مباشرة.

فالإنسان لا يضحك على الجماد مطلقًا، ولا على النبات مجردًا، ولا على الحيوان.

ولكي يضحك الإنسان على أي من الأشياء الثلاثة يجب أن يكون العنصر الإنساني مرتبط بها سواء ذهنيًّا أو تخيليًّا أو ماديًّا.

مثال: الإنسان لا يضحك على حيوان كالقرد، إلا حينما يحاكي الإنسان ويقلده في

سلوك من سلوكياته، أو تقليده في أكل الموز أو الفول السوداني، وكذلك يضحك على القـرد إذا ألبسوها (جونلة) مثلاً.

السمة الخامسة: اجتماعية الضحك

وهي سمة مرتبطة بالسمة السابقة، بمعنى أن الإنسان لا يضحك وحده،كأصل عام، وإنما يمكن أن يعبس وحده أو يفكـر وحـده؛ حيـث إننـا لا نسـتطيع أن نميِّـز بـين الوجـه العـابس والوجه المفكر.

فالضحك يستلزم وجود الآخر أو الآخرين، حتى إنَّ الناس قـد تعـارفوا عـلى أن الضـاحك وحده إما مريضًا بمرض عقلي أو نفسي.

والإنسان أيضًا، لا يستطيع أن يضحك وحده، حتى وإنْ حاول، إلا إذا اسـتحضر في ذهنـه العلاقة الاجتماعية، بمعنى أن الآخرين يكونون في ذهنه وقت الضحك.

ويبرر هذه السمة للضحك (هنري برجسون) بقولـه: «لأننـا لا نتـذوق الضـحك في حالـة شعورنا بالعزلة، والضحك في حاجة إلى الصدى».

وسوف نزيد هذه السمة إيضاحًا عند الحديث عن وظيفة الضحك الاجتماعية.

السمة السادسة: الضحك إشعاعي

وهو ما سمَّاه البعض بظاهرة (السيكو فيزيائي) أو (الإشعاع النفسي)، وهو خاصـية تمـدُّد الضحك في وسط الجماعة، وبعبارة أخرى: الضحك وبائي، أي أنه له القدرة على العـدوى، كـما تنتقل عدوى التثاؤب، وعدوى الحماسة، وعدوى الفزع، وعدوى الزعر.

فالإنسان -كما قلنا- لا يضحك في الفراغ أو في المطلق، وكذلك لا يضحك وحده، وإنما بناءً على خاصيته الاجتماعية؛ فهو ينتقل من خلال الآخر.

فإذا دخل الإنسان على مجموعة من الناس يضحكون، فإنه يضحك!! حتى قبل أن يعرف الباعث الذي جعلهم يضحكون.

ومـن المعـروف لـدى أهـل الفكاهـة التمثيليـة، مـن خـبرتهم داخـل المسـارح، أنـه مـن

الأيسر إضحاك جماعة من الناس عن إضحاك فرد واحد، وأنه كلما زاد عدد الجمهور داخل المسرح كلما ازداد الضحك واشتد التصفيق.

والإنسان عندما يضحك تتولد لديه رغبة في التلفُّت حواليه حتى يستيقن أن غيره إما يضحك مثله أو على استعداد للضحك.

ومن هذه السمة ندرك أن الضحك يزيد ويتضاعف بمشاركة الآخرين، كما أن الحزن والهم يقل ويتناقص بمشاركة الآخرين.

وقد أشار الجاحظ (في كتاب البخلاء) لهذه الخاصية للضحك في قوله: «فما ضحكت قط كضحكي تلك الليلة، ولقد أكلته جميعًا، فما هضمه إلا الضحك والنشاط والسرور، فيما أظن. ولو كان معي من يفهم طيب ما تكلم به (محفوظ النقاش)، لأتى على الضحك أو لقضى عليَّ، ولكن ضحك مَن كان وحده لا يكون على شطر مشاركة الأصحاب».

السمة السابعة: الضحك يغيِّر مجرى الشعور

فهو ينقل الإنسان من حالة شعورية إلى حالة أخرى، فإلى جانب حركة عضلات الوجه الميكانيكية توجد تغيرات نفسية تسبقها أو تعاصرها أو تليها، والضحك فعل نفسي في المقام الأول، وإذا حدثت الحركة العضلية دون تغير الحالة الشعورية ولد الضحك ميتًا فاقدًا لكلِّ سماته وخصائصه، كما قال الشاعر:

لا يؤنسنَّكَ أَن تَراني ضَاحكًا ... كَمْ ضحكةٍ فِيهَا عبوسٌ كامنُ

فتغيير مجرى الشعور هو روح الضحك، الذي يحيا به ويموت بدونه.

والضحك بُناءً على هذه السمة -ينقل الضاحك إلى حالة شعورية قائمة بذاتها من الانبساط الداخلي.

السمة الثامنة: الضحك يغيِّر الحالة الجسمية

فهو يغيِّر في كيمياء الجسم؛ حيث تفرز الغدد المختلفة أثناء الضحك بصورة زائدة،

كالغدة الدمعية التي تفرز الدموع في العين.

وكذلك يحدث الضحك تغييرًا في المجموعة العضلية للجسم ككلٍّ، خارجيًّا وداخليًّا بدءًا من الوجه والرأس وحتى أخمص القدم، ومن الجهاز التنفسي حتى العضلات العاصرة الداخلية، وحتى حركات رد الفعل (الانعكاسية).

وسوف نزيد هذه السمة إيضاحًا، عند التحدُّث عن كيفية الضحك.

السمة التاسعة: الضحك العقلاني

يحصر الضحك تفكير الإنسان في باعثه؛ حيث لا يفكر الإنسان الضاحك خارج نطاق سبب الضحك أو الباعث عليه، والعقلانية هنا المقصود بها ضد العاطفة.

وتبدأ الحالة العقلانية قبيل الضحك مباشرة، وتستمر أثناءه، حتى قرب انتهاؤه، فالضحك لا يخاطب العاطفة، وإنما هو عقلاني إلى حد بعيد.

وتظهر هذه السمة واضحة حين تجتمع مجموعة تحتوي على مستويات متباينة عقليًّا وثقافيًّا؛ حيث يتباين درجة استجابتهم لبواعث الضحك.

ولهذا يكون الضحك أشد إذا عرف الضاحك أصل باعثه، وعلة تكون هذا الباعث، ويشتد الضحك إذا عرف الضاحك أن هذا الباعث واقعي وحقيقي وغير مصطنع.

يقول (هنري برجسون): «إنَّ مجتمعًا مؤلفًا من عقول محضة قد لا يبكي قط، ولكنه يظل يضحك، أما النفوس المتأثرة أبدًا، المتصلة بأوتار الحياة والقلوب التي تجتر الحوادث اجترارًا عاطفيًّا لن تعرف الضحك الحقيقي ولن تفهمه».

وخلاصة هذه السمة أن الشخص يضحك على كلِّ الأمور، ما عدا تلك التي تعني العاطفة وتؤثر فيها.

مثال:

قد يضحك إنسان إذا رأى شخصًا يحاول أن يجلس على كرسي فانقلب به الكرسي، ولكنه لن يضحك أبدًا إذا كان هذا الشخص هو أبوه الذي يوقره أو أمه التي يحبها.

ومعنى هذا أن كثرة الضحك تؤدي إلى جمود العواطف وقسوة القلب، وتؤدي إلى ضمور الأحاسيس، بل وقد تؤدي إلى موت القلب فلا يشعر صاحبه بالمعاني الرفيعة ولا بالمشاعر السامية، ولا ينفعل بآلام الآخرين، ولا يحس بأحزانهم وهمومهم.

السمة العاشرة: الضحك يثبت بالعادة ويقوى بالممارسة

وقد أشرنا إلى هذه السمة في حديثنا عن كون الضحك فطرة إلهية فطر الله الناس عليها، أو بالمصطلح النفسي غريزة بشرية؛ فهناك من القبائل مَن لا تعرف الضحك إلا نادرًا بسبب حياة الخطر التي يعيشونها، أو من الظواهر الجوية والطبيعة المحيطة بهم.

فالضحك يولد ابتسامة خفيفة على الشفاه، ويتدرج في النمو حتى يصبح ضحكة عريضة دائمة، وهو يحتاج في نموه إلى بواعث وأسباب تكون بمثابة الغذاء المناسب لنموه وبيئة ملائمة تمرنه وتعوده على الضحك الصحي حتى يشب الضحك صحيحًا معافى، وكلما زادت ممارسة الضحك كلما كان قويًّا، يأتي تلقائيًّا دون تكلُّف ولا جهد.

وتتضح هذه السمة إذا تتبعناها منذ ميلاد الإنسان طفلاً وليدًا، فإذا نشأ بين أبوين ضاحكين مرحين؛ فإنه يشب ضاحكًا مرحًا محبًّا للضحك والفكاهة، وكذلك يؤثر المجتمع ككلٍّ في أبنائه وفي مدى حبهم للضحك واعتيادهم إياه.

السمة الحادية عشرة: الجمال

لا شكَّ أن الضحك الإيجابي العفوي التلقائي غير المتكلف له جمال مادي يظهر في وجه الضاحك وله جمال معنوي مستحب، لهذا حثَّ الفرعوني القديم (بتاح) على دوام الابتسام قائلاً: «كُن باسم الثغر ما دمت حيًّا».

ولا شكَّ أن الضحك يقترن غالبًا بالخير والسعادة، وهما نوع من الجمال، وأن العبوس والجهامة يقترن غالبًا بالشر، وهو نوع من القبح والدمامة.

يقول الفيلسوف الإيطالي (بند كروتشه): «الضحك هو الجمال الذي لا يتعب أبدًا ولا يشبع أبدًا».

السمة الثانية عشرة: الضحك ظاهرة كونية

الضَّحكُ المعتدل بلسم للهموم ومرهم للأحزان، وله قوة عجيبة في فرح الروح، وجذل القلب، حتى قال أبو الدرداء ﷺ: «إني لأضحك حتى يكون إجمامًا لقلبي».

والضحك ذروة الانشراح وقمة الراحة ونهاية الانبساط، ولكنه ضحك بلا إسراف، وضحك التوسُّط، وكانت العربُ تمدح ضحوك السِّنِّ، وتجعله دليلاً على سعة النفس وجودة الكفِّ، وسخاوة الطبع، وكرم السجايا، ونداوة الخاطر.

يقول الله تعالى: ﴿وَأَنَّهُ هُوَ أَضْحَكَ وَأَبْكَى * وَأَنَّهُ هُوَ أَمَاتَ وَأَحْيَا﴾ [النجم:43-44]، فلا يقتصر إضحاك الله تعالى للإنسان فحسب، وإنما كل المخلوقات؛ فالحيوانات تضحك وتبكي، وقد ثبت ذلك في الكلاب والقرود والقطط معمليًّا، ويلاحظها القريبون من هذه الحيوانات.

والنبات كذلك يضحك ويبكي، كما ثبت ذلك أيضًا معمليًّا وتجريبيًّا، يقول الله تعالى: ﴿فَأَنْبَتْنَا بِهِ حَدَائِقَ ذَاتَ بَهْجَةٍ﴾ [النمل: 60].

وقال أيضًا: ﴿وَتَرَى الأَرْضَ هَامِدَةً فَإِذَا أَنْزَلْنَا عَلَيْهَا الْمَاءَ اهْتَزَّتْ وَرَبَتْ وَأَنْبَتَتْ مِن كُلِّ زَوْجٍ بَهِيجٍ﴾ [الحج: 5].

وقال أيضًا: ﴿وَالأَرْضَ مَدَدْنَاهَا وَأَلْقَيْنَا فِيهَا رَوَاسِيَ وَأَنْبَتْنا فِيهَا مِن كُلِّ زَوْجٍ بَهِيجٍ﴾ [ق: 7].

ويقول البحتري:

أَتاكَ الرَّبيعُ الطَّلقُ يَختالُ ضاحِكًا مِنَ الحُسنِ حَتّى كادَ أَن يَتَكَلَّما

وقد وصف الله ﷻ يوم القيامة بأنه (عبوس)، وبمفهوم المخالفة يكون هناك ضاحك ويوم ضحوك، يقول الله تعالى: ﴿إِنَّا نَخَافُ مِن رَّبِّنَا يَوْمًا عَبُوسًا قَمْطَرِيرًا﴾ [الإنسان: 10].

وقد ضحك النبي ﷺ في بعض المواقف حتى بدت نواجذه، وقد ورد لنا ضحكه

وكثرة تبسُّمه داعيًا للبشاشة؛ فعَنْ حُمَيْدِ بْنِ عَبْدِ الرَّحْمَنِ، أَنَّ أَبَا هُرَيْرَةَ ﷺ قَالَ: أَتَى رَجُلٌ النَّبِيَّ ﷺ فَقَالَ: هَلَكْتُ، وَقَعْتُ عَلَى أَهْلِي فِي رَمَضَانَ، قَالَ: «**أَعْتِقْ رَقَبَةً**» قَالَ: لَيْسَ لِي، قَالَ: «**فَصُمْ شَهْرَيْنِ مُتَتَابِعَيْنِ**» قَالَ: لاَ أَسْتَطِيعُ، قَالَ: «**فَأَطْعِمْ سِتِّينَ مِسْكِينًا**» قَالَ: لاَ أَجِدُ، فَأُتِيَ بِعَرَقٍ (العَرَقُ المِكْتَلُ) فِيهِ تَمْرٌ فَقَالَ: «**أَيْنَ السَّائِلُ، تَصَدَّقْ بِهَا**» قَالَ: عَلَى أَفْقَرَ مِنِّي، وَاللهِ مَا بَيْنَ لاَبَتَيْهَا أَهْلُ بَيْتٍ أَفْقَرُ مِنَّا، فَضَحِكَ النَّبِيُّ ﷺ حَتَّى بَدَتْ نَوَاجِذُهُ، قَالَ: «**فَأَنْتُمْ إِذًا**» (رواه البخاري ومسلم).

وكذلك الصحابة ﷺ فقد ورد عنهم الكثير من الطرائف والنوادر التي تجسِّد الفكاهة والمرح.

يقول الأستاذ أحمد أمين في (فيض الخاطر): «ليس المبتسمون للحياة أسعد حالاً لأنفسهم فقط، بل هم كذلك أقدرُ على العمل، وأكثر احتمالاً للمسئولية، وأصلح لمواجهة الشدائد ومعالجة الصِّعاب، والإتيان بعظائم الأمور التي تنفعهم وتنفع الناس.

لو خُيِّرت بين مال كثير أو منصب خطير، وبين نفس راضية باسمة؛ لاخترت الثانية، فما المال مع العبوس؟! وما المنصب مع انقباض النفس؟! وما كلُّ ما في الحياة إذا كان صاحبه ضيِّقًا حرجًا كأنه عائد من جنازة حبيب؟! وما جمال الزوجة إذا عبستْ وقلبتْ بيتها جحيمًا؟! لخيرٌ منها ألف مرة زوجة لم تبلغْ مبلغها في الجمال وجعلتْ بيتها جنَّةً.

ولا قيمة للبسمة الظاهرة إلا إذا كانتْ منبعثةً مما يعتري طبيعة الإنسان من شذوذ، فالزهر باسم والغابات باسمة، والبحار والأنهار والسماء والنجوم والطيور كلها باسمة، وكان الإنسانُ بطبعه باسمًا لولا ما يعرض له من طمع وشرٍّ وأنانية تجعله عابسًا، فكان بذلك نشازًا في نغمات الطبيعة المنسجعة، ومن أجل هذا لا يرى الجمال مَن عبستْ نفسُه، ولا يرى الحقيقةَ مَن تدنَّس قلبُه، فكلُّ إنسان يرى الدنيا من خلال عمله وفكره وبواعثه، فإذا كان العملُ طيبًا والفكرُ نظيفًا والبواعثُ طاهرةً، كان منظاره الذي يرى به الدنيا نقيًا، فرأى الدنيا جميلةً كما خُلقتْ، وإلا تغبَّشَ منظارُه، واسودَّ

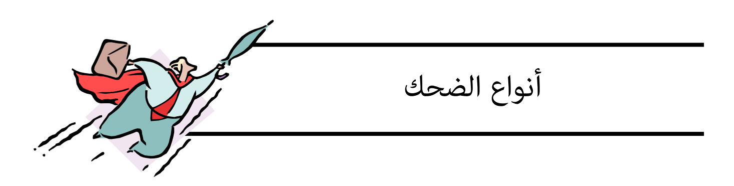
زجاجُه، فرأى كلَّ شيء أسود مغبشًا.

أكثرُ الناس لا يفتحون أعينهم لمباهج الحياة، وإنما يفتحونها للدرهم والدينار، يمرُّون على الحديقة الغنَّاء، والأزهار الجميلة، والماء المتدفِّق، والطيور المغرِّدة، فلا يأبهون لها، وإنما يأبهون لدينار يدخل ودينار يخرج. قد كان الدينار وسيلة للعيشة السعيدة، فقلبوا الوضع وباعوا العيشة السعيدة من أجل الدينار، وقد رُكِّبتْ فينا العيون لنظر الجمال، فعوَّدناها ألا تنظر إلا إلى الدينار.

ليس يعبِّسُ النفس والوجه كاليأس، فإنْ أردت الابتسام فحارب اليأس. إنَّ الفرصة سانحة لك وللناس، والنجاح مفتوح بابه لك وللناس، فعوِّد عقلك تفتُّح الأمل، وتوقُّع الخير في المستقبل.

النفسُ الباسمةُ ترى الصعابَ فيلذُّها التغلُّب عليها، تنظرُها فتبسَّم، وتعالجها فتبسم، وتتغلب عليها فتبسم، والنفسُ العابسةُ لا ترى صعابًا فتخلقها، وإذا رأتها أكبرتها واستصغرت همتها وتعلَّلت بـ(لو وإذا وإنْ)، وما الدهرُ الذي يلعنه إلا مزاجه وتربيته، إنه يؤدُّ النجاح في الحياة ولا يريد أن يدفع ثمنه، إنه يرى في كلِّ طريق أسدًا رابضًا، إنه ينتظرُ حتى تمطرَ السماءُ ذهبًا أو تنشقَّ الأرضُ عن كَنْزٍ».

* * *



أنواع الضحك

كما علمنا من قبل الضحك ضحوك عدة وليس ضحكًا واحدًا، ويمكن أن ندرج هذه الضحوك تحت ثلاثة أنواع رئيسية هي:

الضحك الإيجابي:

وهو الضحك الذي يؤثِّر تأثيرًا إيجابيًا من أيٍّ نوع، سواء على الفرد أو على مَن حوله، والمعيار الذي تقاس به إيجابية الضحك هو الخير، نية الخير، وتكون نتيجة الضحك خيرًا.

وتحت هذا النوع ضحوك عدة منها:

- الضحكة الودودة: مثل ابتسامة الصديقين حين يلتقيان.

- الضحكة الدافئة: والضحكة الرقيقة، والوديعة، الحلوة، الطفولية، الروحانية.

- ضحك الراحة: بعد الانتهاء من العمل الشاق، أو سماع نبأ سار طال انتظاره.

- ضحك التسلية والتسرية: وهو ضحك خالٍ من الأنانية أو التقصير.

- ضحك التنفيس: ويحدث وسط مصيبة جليلة كالعقاب الجماعي.

وغيرها كثير بالمعيار السابق.

الضحك السلبي:

وهو نوع من الضحك العدواني الشرير يتولد غالبًا من انفعال السخط أو الحسد أو الحقد، والمعيار الذي يقاس به هو الشر، نية الشر، وتكون نتيجة الضحك شرًّا.

ويندرج تحت هذا النوع ضحوك عدة منها:

- الابتسامة الباهتة: وتسمَّى (الابتسامة الصفراء)، وهي ضحكة متحجرة حاسدة مقبضة.

- الابتسامة الصيادة: وهذه تكون بين النصَّاب وفريسته، أو بين الرجل والمرأة، أو بين التاجر والزبون، إذا كان يريد غشه.

- الابتسامة الشاحبة: وهي الضحكة الميتة التي لا روح فيها، فهي متكلفة مصطنعة، وتكون في الأوساط الدبلوماسية، وفي المطاعم والفنادق من الخدم.

- الابتسامة الماكرة: وهي ضحكة الشر، تخطط له وتعمل من أجله، وتفرح به.

- ضحكة السخرية: وهي ضحكة مزدرية، تبحث عن النقص لدى لآخرين وتنقب عن عيوبهم.

- ضحكة التهكم: قريبة من ضحكة السخرية إلا أنها تكون على خصم تافه ناقص.

- الضحكة الماجنة: وهي الضحكة الناتجة عن النزعات الجنسية والقفشات الضاحكة، وغالبًا ما تكون في وسط فاجر.

- الضحكة الهستيرية: وهي ضحكة خاوية جوفاء، وتحدث في حالات العجز عن السيطرة على النفس وقت الفواجع، ولا يصاحبها شعور بالفرح، وهي أقرب إلى الجنون المؤقت، وتكون في النساء أكثر من الرجال.

* * *



مراتب الضحك

بتتبُّع هذه المراتب نجدها لا تخرج عن حالات خمس هي ما يلي:

أولاً: التبسُّم

ويعتبر مبتدأ الضحك، وهو انفراج الفم بلا صوت؛ إذ يمثِّل أقل الضحك وأحسنه؛ ويكون غالبًا للسرور. قال الله تعالى: ﴿**فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا**﴾ [النمل:19]. قال الزجاج: «التبسُّم أكثر ضحك الأنبياء -عليهم الصلاة والسلام».

وكانت البسمة أقرب ما تكون إلى قلب الرسول الخاتم ﷺ وشفتيه، بل كانت من ضمن وصاياه للناس؛ حتى رفع قدرها إلى مستوى الصدقة، فقال: «**تَبَسُّمُكَ فِي وجْهِ أخيكَ صَدقةٌ**» (رواه الترمذي).

وجعل النبي ﷺ لقاء الناس بوجه طليق (أي بوجه باسم) من قبيل المعروف، فقال ﷺ: «**لَا تَحْقِرَنَّ مِنَ الْمَعْرُوفِ شَيْئًا، وَلَو أَنْ تُكَلِّمَ أَخَاكَ وَوَجْهُكَ إِلَيْهِ مُنْبَسِطٌ**».

وينبغي أن تكون الابتسامة وسيلة لجمع القلوب على الحب وتجديد النفس للإقبال على الحياة والتعبير عن حمد الله تعالى على نعمائه، وما أوثق علاقة التبسُّم بالتسامح إزاء كل الناس وكل الطبقات لتكون السعادة حقًّا للجميع.

والابتسامة: هي مفتاح مؤكد النتيجة لفتح حوار محبوب صامت مع الآخرين.

والوجه المبتسم: هو من نعم الله تعالى على الإنسان، وينظر إلى صاحبه بشيء من الثقة التي لا توحي بها الملامح المتجهمة المنكرة تحت وطأة الآلام والأحزان.

والمبتسم: يكون في حالة ارتياح نفسي، فهو أقدر على التفكير واختيار الكلمات الملائمة التي يتعامل بها مع الناس واتخاذ قرار ما في وقته المناسب.

ثانيًا: الإهْلاس

وهو إخْفَاؤُهُ، وهو ضحك فيه فتور، و أَهْلَس في الضحك: أَخفاه، ويقال: تَضْحَكُ منِّي ضَحِكًا إِهْلاسًا، أي: ذا إِهْلاس.

ثالثًا: الافْتِرَار

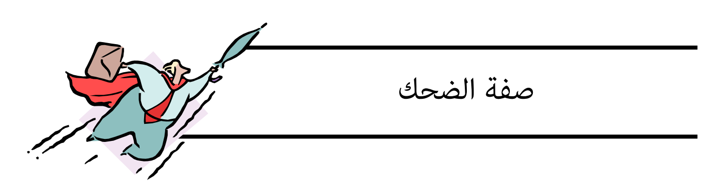
وهو ظهور السِّن من الضحك، وافْتَر الإِنسان: ضحك ضَحِكًا حسنًا، وافْتَر فلان ضاحكًا أَي: أَبدى أَسنانه. وافْتَر عن ثَغْره إِذا كَشَرَ ضاحكًا، ومنه الحديث في صفة النبي ﷺ: «**ويَفْتَرُّ عن مثل حَبِّ الغَمام أَي يَكْشِرُ إِذا تبسَّم من غير قَهْقَهَة**»، وأَراد بحب الغمام البَرَدَ؛ شبَّه بياض أَسنانه به، وافْتَرَّ يَفْتَر، افتعل، من فَرَرْتُ أَفُر. وافْتَر البرقُ: تلأْلأَ، وتسمَّى الأسنان في مقدمة الفم: الضواحك، وهي الثنايا والأنياب وما يليها، وتسمَّى النواجذ وهي التي تظهر عند الضحك.

رابعًا: الانْكِلال

وهو الضحك الحسن العادي.

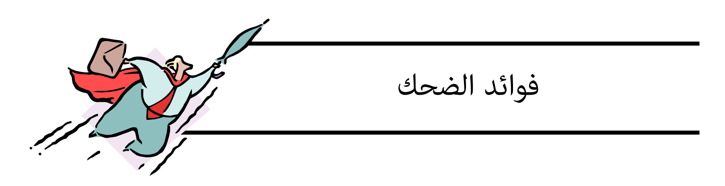
خامسًا: الكَتْكَتَة

وهو تقارب الخَطْو في سرعة، يقال: مَرَّ يَتَكَتْكَت، إذا فعل ذلك.



صفة الضحك

خلق الله ﷻ الضدين: الضحك والبكاء في محل واحد، قال تعالى: ﴿**وَأَنَّهُ هُوَ أَضْحَكَ وَأَبْكَى**﴾ [النجم: 43]، كما خلق الموت والحياة والذكورة والأنوثة في مادة واحدة، وهذا دليل على قدرة الله ﷻ فهو خالق لقوتي الضحك والبكاء، كما أنه سبحانه خالق لفعلي الضحك والبكاء.



فوائد الضحك

1) الضحك يعزِّز التنفس والدورة الدموية.
2) الضحك يقلِّل هرمونات التوتر في جسمك.
3) الضحك ينشِّط جهازك المناعي، وبذلك تزيد قدرتك على مقاومة العدوى والأمراض.
4) الضحك يطلق إفراز الإندورفين , وهو مسكن الآلام الطبيعي بالجسم.
5) يمنحك شعورًا غامرًا بالسعادة.
6) الضحك بمثابة تمرين جيد، وتقدر الأبحاث أن الضحك مائة مرة يعادل قضاء (10) دقائق على دراجة التمرين, والضحك من القلب هو تمرين للجسد كله.
7) الضحك يعطيك رؤية مختلفة لمشاكلك.
8) الضحك يبني العلاقات ويقويها.. (الضحك هو أقصر مسافة بين شخصين).
9) الضحك يرفع تقديرك لنفسك, فتشعر بثقة أكثر وراحة أكبر في المواقف الاجتماعية.
10) صيحة: أن تستمتع بالمرح أهم من أن تكون مضحكًا.
11) الضحك يجعلك أكثر تفاؤلاً بالحياة، ويقلِّل احتمال أن تشعر بالحزن وفقدان الأمل والقلق والاكتئاب.
12) الضحك يطلق مشاعرك السلبية المكبوتة بشكل إيجابي وصحي.

13) الضحك يمكن أن يجعلك أكثر انتباهًا وإبداعًا واسترخاءً ومرونةً، ويشحن ذاكرتك ويحسِّن مهاراتك.

وربما مازح النبي ﷺ أصحابه بعد طلوع الشمس، ودليله ما رواه سِمَاكُ بْنُ حَرْبٍ، قَالَ: قُلْتُ لِجَابِرِ بْنِ سَمُرَةَ: أَكُنْتَ تُجَالِسُ رَسُولَ اللهِ ﷺ؟ قَالَ: نَعَمْ كَثِيرًا، كَانَ لَا يَقُومُ مِنْ مُصَلَّاهُ الَّذِي يُصَلِّي فِيهِ الصُّبْحَ، أَوِ الْغَدَاةَ، حَتَّى تَطْلُعَ الشَّمْسُ، فَإِذَا طَلَعَتِ الشَّمْسُ قَامَ، وَكَانُوا يَتَحَدَّثُونَ فَيَأْخُذُونَ فِي أَمْرِ الْجَاهِلِيَّةِ، فَيَضْحَكُونَ وَيَتَبَسَّمُ» (رواه مسلم).

* * *

الفصل الرابع

اتصفْ بالإلقاء اللفظي الممتع!!

(يسلم فمك)

هدف الفصل: أن تبذل قصار جهدك لتكون عارضًا (محاضرًا) متميزًا.

نقطة الانطلاق: اسع للعلم والتدريب والخبرة العملية.

محطة الوصول: عندما تسمع آهات مستمعيك ويقال لك: يسلم فمك!!






آيـة: ﴿يَـا أَيُّهَـا الَّـذِينَ آمَنُـوا اتَّقُـوا اللــهَ وَكُونُـوا مَـعَ الصَّـادِقِينَ﴾ [التوبة:119].

حـديث: «**إِنَّ الصِّدْقَ يَهْـدِي إِلَى الـبِرِّ، وَإِنَّ الـبِرَّ يَهْـدِي إِلَى الجَنَّـةِ، وَإِنَّ الرَّجُـلَ لَيَصْـدُقُ حَتَّـى يَكُـونَ صِـدِّيقًا، وَإِنَّ الكَـذِبَ يَهْـدِي إِلَى الفُجُورِ، وَإِنَّ الفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ، وَإِنَّ الرَّجُلَ لَيَكْـذِبُ حَتَّـى يُكْتَبَ عِنْدَ اللـهِ كَذَّابًا**» (رواه البخاري ومسلم).

واحذر أن تتحول إلى:

1- مكلاماتي: هم محترفو الكلام دون عمل.

2- مقيماتي: هم مَن يستطيعون أن يقيِّموا تصرفات الناس ولا يستطيعون فعل ربع أعمالهم.

ولكي تحقِّق إلقاءً لفظيًا مؤثرًا ينبغي عليك أن تفهم سمات مجموعة الجوانب اللفظية المهمة التالية:

1) اختيار الكلمة: كلُّ كلمة تستخدمها يكون لها تأثير على الكاريزما الخاصة بك، والكلمات تساعد الناس على تشكيل الأفكار والمشاعر والتوجيهات نحو شخص أو موضوع معين، وحين تتقن استخدام الكلمات ستكون أكثر مصداقيةً وإقناعًا، وإنْ لم تفعل فستبدو ضعيفًا أو غير فعَّال، كما أن اختيار الكلمات يمكن أن يكون عاملاً أساسيًّا في تلطيف المواقف الانفعالية ودفع الناس إلى قبول وجهة نظرك وزيادة الكاريزما الخاصة بك.

2) معدل الكلام: معدل الكلام وهو مقدار سرعة حديثك، فالخطب التي يتم إلقاؤها بمعدل سريع يتم تصنيفها على أنها أكثر تأثيرًا وكاريزما من تلك التي تلقى بمعدل بطيء أو حتى متوسط السرعة؛ لأن مَن يتحدَّثون بسرعة يبدون أكثر كفاءةً ومعرفةً، وعندما يكون معدل كلامك العام سريعًا، فإنَّ الناس يمنحونك مزيدًا من الاهتمام، ولا يتوفر لديهم الوقت للتفكير في أمور جانبية أخرى، ومن الواضح أنه يجب عليك أن تغيِّر من معدل سرعة كلامك، وإلا فإن التوتر والشرود، سيصيب جمهورك، انتبه ألا يبقى معدل كلامك سريعًا، دون تغيير، فسيراك الجمهور أقل صدقًا وأكثر تمحورًا حول ذاتك، وعليك أن تبطئ من معدل كلامك إذا كان لديك.

3) الحشو اللفظي (الهمهمة): إنك تستعمل هذا الحشو دائمًا دون أن تدري،

ولا يشعر معظمنا أن لديه مشكلة مع الحشو اللفظي ومعظمنا على خطأ في اعتقادنا هذا، وأنت تعرف بالطبع ما نعنيه بكلامنا هذا النوع من الحشو اللفظي يفسد خطابك، ويغضب الناس، ويلحق الضرر بمصداقيتك، ويوتر المستمعين.

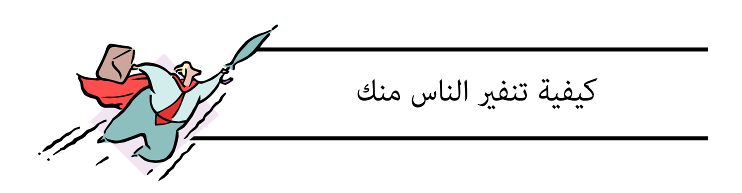
4) طبقة الصوت وتغيير مقام الصوت: الطبقة هي مستوى تردُّد صوتك، حين تكون طبقة صوتك عالية فسيعتبرونك الآخرون عصبيًّا، أو في حالة إثارة أو أنك سريع التأثر، أما الطبقة المنخفضة؛ فتظهر قدرًا أكبر من القوة والثقة واليقين، وطبقة الصوت المنخفضة عادةً ما تشير إلى الصدق والإخلاص والثقة، وطبقة الصوت هي أول شيء يحكم على لطف الصوت أو إزعاجه، كما أن التنويع في طبقة الصوت يساعد أيضًا على بقاء المستمعين في حالة الانتباه واليقظة، ولا ينبغي أن تبقى على وتيرة واحدة، أما تغيير مقامات الصوت؛ فهو لحظة تغيُّر طبقة الصوت أو النغمة، وسوف تلاحظ أن الناس يستخدمون التغيير في مقام الصوت لإظهار الثقة والسلطة، في نهاية الجمل، تراهم يخفضون صوتهم تدريجيًّا أنصت لتغيير المقام في صوتك، فمعظم الناس الذين لا يكونون على ثقة كاملة أو في شك من أمرهم يميلون إلى تغيير مقام صوتهم تجاه الارتفاع في نهاية الجمل.

5) جهارة الصوت: هذه إحدى سمات الكلام التي يسهل فهمها، لكن يساء استخدامها، ولديك ثلاثة خيارات: (الخفيض جدًّا - أو العالي جدًّا - أو المعتدل)، وإذا لم يتمكن الجمهور من سماعك، فإن احتفاظك بالكاريزما أو التأثير في الآخرين سيكون أمرًا بالغ الصعوبة، وعندما يعاني الجمهور في محاولة الاستماع إليك؛ فإنه يقلع عن المحاولة، وعلى الجانب الآخر هناك مَن يميلون إلى الصراخ واستخدام صوت عالٍ جدًّا، وهو ما يسبِّب التوتر والتأزُّم، ازرع شخصًا في نهاية القاعة

ليقيِّم حجم صوتك، أو اسأل صديقًا على الهاتف عما إذا كانت جهارة صوتك مناسبة أم لا، ورفع الصوت مظنة إحداث التأثير لا يعادل خفضه للهدف ذاته، فإنْ أردت من الجمهور أن يميل للأمام شيئًا ما في محاولة إنصات فاخفض من صوتك قليلاً.

6) النطق: حين تكون في حديث مع شخص ما أو إنْ كنت تلقي خطبة فانطق بكل كلمة أو عبارة بوضوح تام، فإن العرض الواضح والمتماسك يبرز الانسجام، والنطق الجيد للكلام يوحي بالكفاءة والمصداقية، حتى أن قدرًا بسيطًا من النطق غير المنضبط يعطي انطباعًا بقلة الثقافة أو الكسل، وهناك سبب عملي آخر يدفعك للنطق السديد، ألا وهو تسهيل مهمة متابعة حديثك، من قبل المستمعين، والانتباه لرسالتك وفهمها، ويكون الناس أكثر ميلاً لقبول رسالتك والشعور بالكاريزما التي تشعها عندما يتمكنون من فهمك بسهولة.

7) الصمت: هل يعتبر الصمت جزءًا من العرض اللفظي حقًّا؟! نعم، إنه كذلك، فالوقفة في المكان المناسب يمكنها جذب الانتباه في أي وقت ومع أي جمهور، فهُمْ يشعرون أن شيئًا مهمًا على وشك الحصول، والوقفة تسمح للجمهور بالاستعداد الذهني لما ستقوله، وتسمح لك أيضًا بالتأكيد على فكرتك، استخدم وقفات مقصودة للنقاط التي ترى أنها الأكثر أهميةً، والوقفة لا تزيد الفهم وحسب، ولكنها تساعدك أيضًا على استجماع أفكارك، استخدم الوقفات لتحقِّق جذب الانتباه والاهتمام والحالة المزاجية، وعندما تقدم على الوقفة احرص على رفع نبرة صوتك قليلاً؛ فهذا يخلق جوًّا من الإثارة ويعطي زخمًا للوقفة، أما التحوُّل بالنبرة إلى الهبوط؛ فإنه يقضي على الهدف من الوقفة ويخلق جوًّا من السكون بدلاً من الإثارة.



كيفية تنفير الناس منك

هذه بعض الشكاوى والأشياء التي قد تفعلها وتتسبب بها في تنفير الناس منك وتبعدهم عنك:

☹ كثرة الكلام: إذا كنت تتمتع بموهبة الكلام، أو كنت قادرًا على الدخول في محادثات صغيرة مع أي شخص تقابله، فتلك قدرة يمكن بالفعل أن توظف لمصلحتك، لكن احذرْ فكيف يمكن لك التأثير في الناس إذا كنت تتكلم طوال الوقت، سيكون مزعجًا جدًّا لجمهورك أن يشعر بأنك تحب الاستماع لحديثك الشخصي أكثر من حبك للاستماع لرغباتك وحاجاتهم واهتماماتهم.

☹ إظهار مدى معرفتك العظيمة: في أحيان عديدة ومع رغبتنا العارمة في إبهار الجمهور، بمعارفنا وحكمتنا، فإننا ببساطة نورد قائمة لا تنتهي بالأسباب الموجبة لأن يفعل الآخرون ما نرى منهم فعله، حين تندفع بإفراغ كل المميزات أو تبالغ في الإقناع، فإنك لا تبقي للآخرين مساحة لتوجيه الأسئلة أو اتخاذ القرار، وهنا تبدو شرسًا.

☹ محاولة التودد السريعة جدًّا: لقد ولى زمن التحايل بالتقاط شيء في مكتب أحدهم والحديث عنه في محاولة لكسب الود، فالناس يكتشفون بسهولة التودد، وتلك المحاولة عادةً ما ترتد عليك، فقد أظهرت الأبحاث أن معظم الناس لا يقدرون كثيرًا الأحاديث القصيرة التي يفرضها أصحابها، وربما وجدوا فيها تعديًا، فالناس يقبلون على الحديث مع مَن يفهم رغباتهم وحاجاتهم.

☹ الارتياح السريع جدًّا: إنك تريد الظهور بالارتياح حتى تمكن الشخص الآخر

من الشعور به، ولعل جل ما تريده هو التعرُّف على الشخص لكن ما تفعله منفر، فحين تلمس الأشياء على مكتبه، تحرك شيئًا خاصًّا بالنسبة له إلى مكان مختلف، أو ربما حتى تجلس في كرسيه الخاص، فإنك بهذا تثير سخطه، احترم خصوصياتهم وسوف يحترمونك.

☹ علم التقارُب: هو دراسة مسافة الفصل المكاني، عمليًّا، ما هو مدى قدرتك على الاقتراب من شخص ما قبل أن يصاب الشخص بالتوتر أو عدم الارتياح؟ إنه المسافة التي تبقيها أو لا تبقيها حين تؤثر على شخص ما لتوصيل رسالة معينة، ينبغي عليك احترام المسافة الشخصية، وإلا فإنك ستشعرهم بعدم الارتياح، حين نجلس إلى طاولة في مواجهة بعضنا عبر مكتب، فإنَّ كلا منا يرسم خطوطًا غير مؤتية، تحدد لكلٍّ منا مساحته الخاصة، وحين تقتحم تلك الخطوط الخاصة، فإنك تتسبب في خلق التوتر، فلكلٍّ منا مناطقه أو حدوده التي نسمح للآخرين بدخولها أو نمنعهم منها.

وثمة أمور أخرى لعلك تقوم بها مما ينفر الناس منك:

✍ المبالغة في التفاصيل أو السمات.

✍ توجيه أسئلة غير ضرورية.

✍ الظهور بمظهر مبالغ في اللين.

✍ الجدال أو محاولة إثبات أنك على صواب.

✍ المقاومة المزعجة.

✍ فقدان الحماسة.

✍ المتابعة الضعيفة.

✍ التوجه السلبي.

✍ التحيز للحقائق الخاصة بك.

✍ القيام بتكتيكات الضغط الشديد.

✍ عدم الإخلاص في تواصلك.

✍ إظهار أي شكل من الخداع.

✍ الإحساس بخوفك من الرفض.

✍ الأعذار الواهية.

لكي تنمو عليك أن تسامح نفسك والآخرين:

إنَّ الطريقة الوحيدة لكي ننمو ونمضي قدمًا هي أن نتخلص من لوم أنفسنا، ومن رغبتنا في الوصول إلى الكمال، ومن غضبنا من أنفسنا بسبب عدم تحقيق الأهداف المرجوة بالسرعة التي نريدها، وأن نعترف بما نشعر به بالضبط دون أن نشعر بأنه يشكلنا، إننا طيعون لأقصى درجة، ويجب أن نعين أنفسنا في عملية تحويل الذات، من أجل التقدُّم للأمام بأقصى سرعة ممكنة إلى المرحلة التالية من التطوُّر.

قال (سانت فرانسيس): «كُنْ رءوفًا بنفسك وسامح نفسك كل يوم».

لا تهتم بصغائر الأمور: تسامح مع أخطاء الآخرين وتقبلها:

لا تتعجب من أن الناس الذين تعيش معهم قد يفقدونك أعصابك من جراء أخطائهم الصغيرة؛ مثل الطريقة التي يأكلون بها، أو الأسلوب الذي يستعملون به الأواني والأدوات، أو الطريقة التي يتنفسون بها أو يسرحون شعرهم أو يهزون أرجلهم... إلخ.

وعندما تتعامل مع الأخطاء، فهناك اختياران فقط أمامك، فإما أن تواصل نقدك وضيقك بالأخطاء الصغيرة التي تلاحظها في إطار منزلك، وإما أن تختار أن ترى البراءة والمرح في كلِّ هذه الأخطاء.

لم لا تتخذ قرارًا يجعل هذه الأخطاء التافهة أقل أهميةً، فإنك حين تفعل ذلك فسوف تحصل على قدر كبير من الارتياح، فلن تعد في حاجة لأن تستهلك طاقتك

الذهنية في تذكير نفسك بأنك متضايق.

ابدأ الآن بعدم تركيز الانتباه على الأشياء التي تسبِّب لك ضيقًا داخل المنـزل، وحـاول إنْ كنت تستطيع أن تتجاهلها، وكنتيجة لهذا، فسوف تصبح أكثر سعادةً.

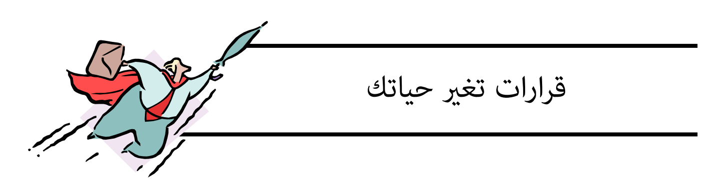
لا تهتم بصغائر الأمور: عامل جيرانك بالطريقة التي تحب أن يعاملوك بها:

إنَّ معظم الناس يريدون حقيقةً أن يعيشوا في سلام واحترام متبادل مع الآخـرين، ولكـن المشكلة تتمثل في أن كثيراً من الناس تحدث بينهم وبين جـيرانهم حـوادث سـيئة، ويتعـاملون مع علاقاتهم وخلافاتهم بأسلوب دفاعي، وفي الواقع، فإن هـذا يعنـي أن النـاس يبحثـون عـن الأسباب التي تجعلهم لا يثقون في بعضهم أو لا يتفقون مع بعضها البعض.

ويمكنك أن توفر بعض الراحة لجيرانك بمحاولتك التركيز على عاداتهم الطيبة ولـيس عـلى عاداتهم التي تسبب لك الضيق.

وعندما تعطي جيرانك بعض الراحة، فإنهم سـوف ينظـرون إليـك نظـرة أفضـل، وسـوف يصبحون أكثر تحمُّلاً لعاداتك التـي تسـبِّب لهـم الضـيق، إنـك عنـدما تعطـي جيرانـك بعـض الراحة، فإنني أعتقد أنك ستجد أن العيش في توافق وتفاهم أسهل كثيراً مما كنت تتخيل.

* * *



المعايير المرتفعة في أربعة مجالات مهمة:

أولاً: الشخصية والصدق

الشخصية هي مجموع تلك الصفات التي تجعل من الرجل رجلاً حقًّا ومن المرأة امرأةً حقًّا.. (تيودور روزفلت).

هناك أشخاص قدوة، فحياة هؤلاء الأشخاص متكاملة؛ لأنهم يحصدون باستمرار ما صبغوها به من صدق ونزاهة، من قبيل السمعة الجيدة واحترام وتقدير الغير لهم وراحة البال والعلاقات التي أساسها الثقة وأحاسيس احترام الذات والثقة بها واقرأ سيرة النبي محمد ﷺ تجد كلَّ هذا.

ثانيًا: تعاملنا مع الآخرين

كيف تعامل الآخرين؟

«عامل الناس بمثل ما تحب أن يعاملوك به» (قول حكيم).

تمثِّل القاعدة الذهبية أسمى معيار ممكن الوصول إليه في العلاقات الإنسانية، فالجميع على دراية بها، كما أن الكلَّ يتفق على أن العالم سيكون مكانًا أفضل لو أننا طبَّقناها جميعًا.

وإليك بعض الأمثلة المعتادة على الكيفية التي تجعل بها تلك النقائص من الصعب علينا أن نطبق القاعدة الذهبية:

☹ افتقاد التواضع: تخبرك صديقة بنوادر حول أجازتها الرائعة التي قضتها مؤخرًا في فرنسا لأول مرة في حياتها، وأنت كنت قد زرت فرنسا من قبل، وتذكرك قصصها ببعض مما قمت به وأنت هناك، فها أنت ذا

تبدأ في الحديث عنها، وسرعان ما يتحول الحوار إلى استعراض لذكرياتك أنت لا هي.. ما شعورك لو أنها هي التي قامت بذلك؟!

☹ افتقاد الصبر: تقود سيارتك بمنطقة سكنية وأمامك شخص يقود ببطء شديد لكونه يبحث عن عنوان معين، ومن الواضح أنه لم يأت إلى هذا الشارع من قبل، وكلما زاد بطأً ازددت أنت غضبًا لكونك لا تستطيع تعديه والمضي في طريقك، وهكذا تطلق نفير آلة التنبيه بكلِّ غيظ.. ما شعورك لو كنت أنت مَن يبحث عن عنوان لا يعرفه؟!

☹ افتقاد التعاطف: تعود شريكة حياتك عند نهاية يوم طويل من العمل، راغبة في أن تتحدَّث معك عن بعض الأمور التي حدثت في العمل، ولكنك لا تجد في نفسك اهتمامًا بحديثها، لذا لا تنصت بانتباه، وبعدها تعلل بضرورة الذهاب لإتمام عمل ما.. ما شعورك لو أنك قد عدت للمنزل لتحادث شريكة حياتك، ولكنك لم تجد منها أذنًا صاغيةً؟!

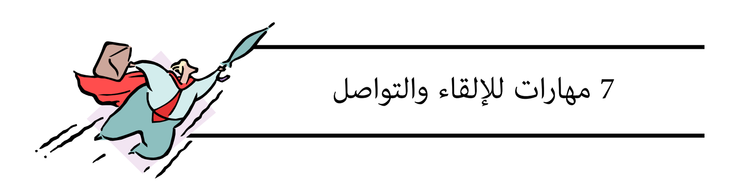
ثالثًا: أخلاقيات العمل

«إذا قدر لرجل أن يعمل كنَّاسًا في الشارع؛ فإنَّ عليه أن يضاهي في إتقانه لهذا العمل (مايكل أنجلو) في لوحاته و(بتهوفن) في موسيقاه، و(شكسبير) في نظمه للشعر، فعليه أن يتقن عمله للدرجة التي يمكن أن يتوقف عنده جميع الناس ليعلقوا بقولهم: (هنا كان يعيش كنَّاس أتقن عمله» (مارتن لوثر كنج الابن).

رابعًا: الخبرات الشخصية

لا أعلم بحقيقة أشد تحفيزًا من قدرة الإنسان على الارتقاء بحياته عبر مجهود واعٍ (هنري ديفيد نورو).

* * *



7 مهارات للإلقاء والتواصل

1 - مهارات تقديم العروض:

علِّم، وألهم، وأمتع!!

الأشخاص الذين يتمتعون بالكاريزما هُمْ الذين يتمكنون من الاحتفاظ بانتباه جمهورهم.. «فكِّر مرتين قبل أن تتحدَّث؛ لأن كلمتك وتأثيرك سيغرسان بذور النجاح أو الفشل في عقل المستمع» (نابليون هيل).

أخطاء التواصل الشائعة:

- ✍ التحدُّث برتابة.
- ✍ تلافي التواصل البصري.
- ✍ التململ أو إظهار تصرفات مزعجة أخرى.
- ✍ استخدام الحشو اللفظي أو الهمهمات.
- ✍ افتقاد العاطفة أو الإقناع.
- ✍ الأداء على نحو آلي مكرر.
- ✍ الاندفاع السريع في العرض.
- ✍ الإفراط في تحميل الجمهور بمعلومات أكثر من اللازم.
- ✍ إبراز العصبية أو الخوف.

2- مهارات التواصل مع الناس:

هل يحبونك حقًّا؟!

«إنَّ العنصر الأكثر أهميةً في معادلة النجاح هو أن تعرف كيف تتواصل مع الناس» (تيودور روزفلت).

3- التأثير:

ساعد الآخرين على إقناع أنفسهم.. «عندما تصبح في حاجة لإقناع جمهورك والتأثير فيه، سيكون الوقت قد فات على تعلُّم تلك المهارة» (كيرت دبليو مورتنسن).

العيوب الشائعة من أساليب الإقناع:

- ✍ محاولة التودُّد بشكل أسرع من اللازم.
- ✍ الإغراق بالبيانات، سرد معلومات أكثر من اللازم.
- ✍ إقناع الناس بالطريقة التي تحب أن تستخدم في إقناعك.
- ✍ استخدام الإكراه أو الإجبار.
- ✍ أساليب الختام القديمة المضجرة.
- ✍ الفوز في الجدال وفي نفس الوقت خسارة القدرة على التأثير.
- ✍ تغيير سلوكك حين تحاول التأثير.

4- سرد القصص:

ارسم صورة بالكلمات.. «القصص هي التحوير الخلاق لواقع الحياة في تجربة أكثر قوةً ووضوحًا وأبلغ معنى أنها عملة التواصل البشري» (روبرت مكاي).

كيف يمكنك إتقان السرد القصصي؟

إليك بعض الاقتراحات:

1) حافظ على بساطة القصة، بحيث لا تزيد على ثلاث أو أربع نقاط.
2) كُنْ مفعمًا بالحيوية والطاقة.
3) أشرك جسدك وصوتك كجزء من القصة.
4) ادفع الجمهور للمشاركة بدنيًّا وذهنيًّا.
5) تدرَّب دومًا في قصصك على طرف ثالث.
6) تحدَّث بوضوح وجسم كل كلمة.
7) شارك بمشاعرك لتحقيق تأثير دائم.

5- التواصل البصري:

التحدُّث بدون كلام!!

«يمكن للعين أن تمثِّل تهديدًا بقدر ما يمثِّله سلاح محشو ومصوب، أو يمكنها توجيه الإهانة بقدر ما يحدثه الاستهجان أو الركل، أو في حالتها المغايرة، يمكن للعين أن تطل منها أشعة الرحمة والعطف، وأن تجعل القلب يرقص فرحًا وبهجةً» (رالف والدو إيمرسون).

6- الإنصات:

ماذا تقول؟!

الإنصات الجيد ليس مجرد الإيماء والتظاهر بالاهتمام، والإنصات الجيد ليس أن تنظر إلى الناس بينما تنشغل ذهنيًا بالإعداد لما ستقوله لاحقًا.

«اكتسب عادة البراعة في الإنصات، ودع العميل يتسيد الحديث» (بريان تراسي).

7- بناء الألفة:

العلاقة الفورية: «ليست مهمة عميلك أن يتذكرك، بل إنَّ التزامك ومسئوليتك أنت بألا تمنحه الفرصة لينساك» (باتريشيا فريب).

أنت تريد أن تكون ودودًا ولست مصطنعًا، وتريد أن تكون منخرطًا مع الآخرين، لا مزعجًا، إنك بحاجة إلى خلق حدس طبيعي لبناء هذا التآلف، ويجب أن تعرف ما إذا كنت تبني الألفة حقًا، وإنْ لم تكن تفعل ذلك، عليك أن تعرف الطريقة التي يمكنك من خلالها أن تعدل من حوارك، ولكي تفعل هذا، عليك أن تقرأ الإشارات غير اللفظية وترصد الرسائل غير المنطوقة، وتستشعر المشاعر الحقيقية، التي تكمن خلف تعبيرات الوجه، ولغة الجسد والتوجه، وبوجود الألفة سيرغب الناس في موافقتك، والشعور بالارتياح تجاه أنفسهم وهم حولك، ومن ثمَّ فإن قوة جاذبيتك تتضاعف وتنمو.

كيفية إتقان المحادثة اللفظية؟

1) **وضوح النوايا:** كبشر، نعتقد أن الأفعال ولاسيما تلك الموجهة نحونا ذات مغزى ونريد أن نعرف مغزاها.

2) اللغة التي تتحمل المسئولية بدلاً من تلك التي تتهرب منها.

3) **تحديد السياق:** إنَّ الأسئلة الأولى التي تطرأ على الناس تدور حول أسباب الاجتماع أو الحدث أو المحادثة، لماذا نحن هنا؟! لماذا هذا مهم؟! لماذا هذا الأمر مرتبط بي؟! فنحاول وضع إطار للقاء سواء كان تفاوضًا أو خطابًا رئيسيًّا، أو محادثة حميمة، وحاجتنا الأولى هي أن نكون موجهين، ولا يمكننا أن نبدأ في الانتباه لأي شيء آخر حتى يتم الاعتناء بهذه الحاجة.

4) الاتفاق على جدول الأعمال، يتم الاتفاق بهذه الخطوة بسرعة وبسهولة بسبب التفاهمات الموجودة بالفعل.

الاستراتيجيات اللفظية:

1) **التركيز على اهتمامات الجمهور:** التواصل المرتبط يتعلق باهتمامات الجمهور، فإذا كان الناس مرهقين بسبب المعلومات الكثيرة، فإنهم يستجيبون عن طريق ترشيحها بعدة طرق حيث ينصت الناس للأفكار الجديدة أو المفاجئة، أو المغيرة للعالم ضمن الإطار المرجعي الخاص بهم.

2) ينصت الناس للأفكار التي تأتي من مصادر موثوق بها.

3) ينصت الناس للأفكار التي تأتي من مصادر معروفة (بشكل موضوعي) أو المتاحة لهم في كثير من الأحيان.

4) ينصت الناس للأفكار التي تلبي حاجة عميقة.

5) استخدام لغة مألوفة للجمهور.

6) كُنْ مباشرًا وبسيطًا.

7) استخدم (أنتم – نحن) أكثر من (أنا) وهي نقطة بسيطة غالبًا ما تنسى ويحب الناس أن يسمعوا حديثًا يدور حول أنفسهم، يحبون التركيز عليهم.

8) **تذكر أن التواصل متبادل:** التواصل المرتبط تواصل متبادل، فبوجه عام، يشعر الناس بأنهم مضطرون للاستماع إذا كنت قد استمعت إليهم.

9) **كُنْ متسقًا:** التواصل المرتبط تواصل متسق، فنحن لا نحب أن نرى أنفسنا غير متسقين، لذا إذا كنت أستطيع أسر انتباهك مرة، فمن المحتمل أن أكون قادرًا على جذبه مرة أخرى.

10) **انتبه إلى الجانب الاجتماعي:** التواصل المرتبط تواصل اجتماعي، فإذا كان كل مَن حولك مشاركين في التواصل؛ فمن الأكثر احتمالاً أن تشارك فيه أنت أيضًا، ما لم تكن لك تحفظات قوية، فالتواصل الناجح يولد المزيد من التواصل الناجح.

11) **استخدام نداء العشيرة:** إننا نترابط بشكل أفضل مع الناس الذين يشبهوننا، خاصةً إذا كنا نشعر بأننا مهددون أو مشوشون بذلك الإفراط في المعلومات الجديدة، فإننا نميل إلى التجمُّع والأمان والترابط مع الأشخاص الذين يشبهوننا كثيرًا.

12) **تقبل الجديد:** وأخيرًا ومن المفارقات أننا أيضًا نرتبط بشكل أفضل مع الأفكار وسبل التواصل والأشخاص الذين نراهم غير عاديين أو نادرين.

كيف تتقن المحادثة غير اللفظية؟

الهدف الأساسي الثقة:

إنَّ الثقة هي الهدف الأساسي للمحادثة غير اللفظية المنفتحة، وهي أساس الكثير من الأمور في التواصل.

المكونات المادية للانفتاح:

فكِّر في الأنشطة البدنية التي يمكن للشخص أن يقوم بها ليشير بالانفتاح إلى

الشخص الآخر، واعلم أن نظرات العين التي تتجنب الآخرين تشير إلى عدد من العواطف؛ فالنظر لأسفل يرتبط بالحزن، والنظر لأسفل أو بعيدًا يرتبط بالخجل أو الشعور بالذنب، والنظر بعيدًا يرتبط بالاشمئزاز، ولكن حتى الكذاب المذنب ربما لن يتفادى بعينيه عيون الآخرين كثيرًا.

كيفية توصيل المحتوى بشكل عاطفي:

عملية التواصل المرتبة التي تتمتع بالمصداقية والكاريزما هي التعبير عن العاطفة: أي أن تبيِّن ما في قلبك.

وللتعاطف جانبان: لفظي وغير لفظي.

الجانب اللفظي:

1) التعبير عن العاطفة: وقد تبين أن هذا الأسلوب البسيط فعَّال بشكل مدهش.
2) قول الحقيقة المرة: ثمة أسلوب بسيط ولكنه فعَّال في إظهار العاطفة في محادثتك اللفظية، يتمثل في قول حقيقة غير مريحة، فمن المهم التمييز بين قول الحقيقة وإظهار المشاعر، وبالتأكيد يمكن أن يكون هناك تداخل، ولكن قول حقيقة غير مريحة يمكن أن يعني في كثير من الأحيان الاستمرار في إظهار عواطفك والعاطفة التي تظهر في هذه الحالات هي الشجاعة.
3) استخدام ضبط النفس اللفظي: قد نعمم هذا الأسلوب ليشمل حالات أخرى كثيرة يكون فيها ضبط النفس اللفظي أقوى على عمق الشعور من الإفراط في التعبير عنه.

كيفية إظهار العاطفة بشكل غير لفظي:

إظهار العاطفة في صوتك: هناك العديد من الطرق لإظهار العاطفة في صوتك أهمها النبرة المرتفعة، ولكن الوتيرة الأسرع والصوت الأعلى مهمان أيضًا وفي المقابل يمكنك استخدام الوقفات لترك تأثير قوي، المقصود هنا أن عليك إرساء نبرة صوتك الطبيعية ثم تنويعها كي توصل العاطفة.

منحنى التأثير: بدلاً من تبني العادة المزعجة المتمثلة في رفع نبرة الصوت في نهاية الجمل، استخدم منحنى التأثير.

طرق أخرى لإظهار العاطفة: وماذا عن بقية الجسد؟! مرة أخرى كلما اقتربت من الآخرين أكثر زادت الطاقة بينكم، وزادت العاطفة.

إليك سبع قواعد:

القاعدة الأولى: الخطابة المقنعة تدور حول صياغة حججك بحيث يمكن للمستمعين أن يستمعوا إليها.

القاعدة الثانية: الخطابة المقنعة لديها هدف واضح في الاعتبار، وعادةً ما تكون شفافة حياله.

القاعدة الثالثة: الخطابة المقنعة تتعامل مع المشاكل والحلول.

القاعدة الرابعة: الخطابة المقنعة تتعامل مع القصص والحقائق والعبارات المجازية.

القاعدة الخامسة: الخطابة المقنعة تجتاز اختيار الأسئلة الأربعة النقدية، هل الخطاب واضح؟! هل هناك بديل حقيقي؟! هل الفكرة مترابطة منطقيًّا؟! هل الكلمات تصدم لكن لا تسبب مفاجأة.

القاعدة السادسة: التواصل المقنع يقلِّل فوضى الحمل الزائد للمعلومات من خلال التعامل مع مشكلات الأمان.

القاعدة السابعة: المصداقية والكاريزما في المحتوى تتطلبان المكاشفة الثنائية في عصر الاعتراف هذا.

* * *

الفصل الخامس

التعايش وفقًا للبديل الثالث

هدف الفصل: حب الاتفاق ونبذ الفرقة والاختلاف.

نقطة الانطلاق: فهم البديل الثالث والإيمـان بـأن مميـزات الحيـاة بهـذا المبدأ:

-حياة مليئة بالتوافق.

-أقل حجم من المشاكل.

-أقل قدر من الخلافات.

محطة الوصول: عندما تجد نفسك تستطيع عيش الحياة بإبداع.







آية: ﴿**وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّـهَ إِنَّ اللَّـهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ**﴾ [المائدة: 2].

حديث: «**المُسْلِمُ أَخُو المُسْلِمِ لاَ يَظْلِمُهُ وَلاَ يُسْلِمُهُ، وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةِ أَخِيهِ كَانَ اللَّـهُ فِي حَاجَتِهِ، وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً، فَرَّجَ اللَّـهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرُبَاتِ يَوْمِ القِيَامَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّـهُ يَوْمَ القِيَامَةِ**» (رواه البخاري ومسلم).

يمكنك تطبيق هذا المبدأ على:

☺ صراع قوي في العمل مع رئيسك أو زملائك.

☺ حياة زوجية تتسم بخلافات لا يمكن تسويتها.

☺ مشكلة مع المدرسة التي يتعلَّم فيها ابنك.

☺ موقف سبَّب لك مشكلة مالية.

☺ قرار مصيري عليك أن تتخذه في عملك.

☺ مشكلة لك مع جيرانك أو في محيطك الاجتماعي.

☺ أفراد في العائلة يتشاجرون باستمرار (أو لا يتحدثون معًا أساسًا).

☺ وظيفة لا تشعر فيها بالرضا.

☺ ابنك الذي لا يتناول وجبة الغداء.

☺ مشكلة معقدة ينبغي أن تحلها لأحد عملائك.

☺ مشكلة قد تؤدي بك إلى المحاكم.

البديل الثالث:

هي طريقة لحل أصعب المشاكل التي تواجهنا بما فيها تلك التي تبدو مستعصية على الحل، ثمة طريقة لاجتياز كل مآزق الحياة والانقسامات العميقة فيها، ثمة طريقة للأمام، وليست هذه هي الطريق الذي تعتبره أنت الطريق الصحيح، ولا ما أعتبره أنا الطريق الصحيح، فهو طريق سريع يتجاوز كلا الطريقين، إنه (البديل الثالث).

مبدأ التعاون الإبداعي:

يتم التوصل إلى البديل الثالث من خلال عملية تسمَّى (التعاون الإبداعي)؛ فما هو؟

التعاون الإبداعي هو ما يحدث عندما يصبح مجموع واحد زائد واحد عشرة أو

مائة أو حتى ألف.. إنه النتيجة المذهلة التي تحدث عندما يقرِّر اثنان أو أكثر من الناس المحترمين معًا أن يتجاوزا أفكارهم الخاصة لمواجهة تحد هائل.. إنه الحماس والطاقة والإبداع والإثارة التي تنتج عن خلق واقع أفضل بكثير من الواقع القديم.

هل التعاون الإبداعي يختلف عن الحل الوسط؟

نعم، التعاون الإبداعي يختلف عن الحل الوسط.

الحل الوسط	التعاون الإبداعي
يكون مجموع واحد + واحد اثنين أو اثنين ونصف في أفضل الأحوال	فإنه ليس مجرد حل لصراع؛ لأنه يتجاوز الصراعات وصولاً لشيء جديد يثير كل الأطراف
يتنازل أو يفقد فيه كل طرف شيئًا	تتضح فيه وسائل إبداعية جديدة أي أنه يضيف شيئًا جديدًا لكل طرف
طريقة قديمة لقفل الحوار	وعد جديد ويغير المستقبل بالتعاون الإبداعي
ما تمَّ التنازل عنه يشعر كل طرف بالخسارة	ما تمَّ إضافته يشعر كل طرف بالمكسب
قد تخسر الطرف الآخر للأبد	بداية عمل جديد مع الطرف الآخر
التعاون الإبداعي هو أفضل من طريقي وطريقك؛ فهو طريقنا	

أفضل مثال:

المثال الأفضل على التعاون الإبداعي هو الأسرة، فكل ابن في الأسرة يمثِّل إنسانًا متميزًا (بديلاً ثالثًا) موهوبًا بقدرات لم توجد من قبل، ولا يمكن استنساخها، وهذه القدرات لا يمكن التنبؤ بها من خلال مجموع قدرات الوالدين، فالمزج المحدد لتلك المواهب الإنسانية متفرد لدى ذلك الابن في الكون، والقدرات الإبداعية لذلك الابن هائلة.

طعم مختلف:

التعاون الإبداعي هو خلاصة كل أسرة؛ حيث يضيف كل فرد من أفراد الأسرة طعمًا مختلفًا للمزيج الأسري.

التفكير بعقلية البديلين وعقلية البديل الثالث:

عقلية البديل الثالث	عقلية البديلين
الافتقار لعقلية البديل الثالث هو العقبة الكبرى للتعاون الإبداعي	مَن يفكرون بعقلية البديلين في موضوع معين يستطيعون الوصول إلى التعاون الإبداعي ما لم يعترفوا بإمكانية التعاون الإبداعي
لا يرون إلا التعاون الإبداعي	المفكرون بعقلية البديلين لا يرون إلا المنافسة
يفكِّرون بعقلية (نحن متعاونون)	وغالبًا ما يفكرون بعقلية (نحن في مقابلهم)
يرى المفكرون بعقلية البديل الثالث إلا المأزق غير الحقيقية	ولا يرى المفكرون بعقلية البديلين إلا المأزق غير الحقيقي
وفكرة (أن تكون الأمور بطريقة إبداعية)	وفكرة (إما أن تكون الأمور بطريقتي أو لا تكون)
يستطيعون التفكير بكلِّ الطرق وإبداع طرق جديدة	ويعاني مَن يفكرون بعقلية البديلين نوعًا من عمى الألوان؛ حيث لا يستطيعون أن يروا إلا الأزرق أو الأصفر ولا يرون الأخضر أبدًا

التفكير بمنطق البديل الثالث:

إنَّ التوصُّل للبديل الثالث يستلزم منا أولاً أن نمارس الوعي بالذات ونقيم وجهات النظر المختلفة التي يحملها الجميع، وبعد ذلك لا بدَّ أن نبحث عن فهم وجهة النظر هذه بصورة كاملة؛ لأنه عندئذٍ فقط يمكننا التوصُّل إلى التعاون الإبداعي.

شروط الوصول إلى التعاون الإبداعي:

الشرط الأول: يقول علماء النفس: إنَّ الشرط الأول للشفاء والنمو هو (الصدق)

أو الواقعية أو الانسجام، إنه كلما قلت الواجهة التي تختفي خلفها، زادت احتمالات توصلنا للتعاون الإبداعي، وبذلك فإن النموذج الأول هو (أنا أرى نفسي)، بمعنى أنني واعٍ بذاتي، وأنني بحثت في قلبي ودوافعي، وعدم اليقين لدي وتحيزاتي.

ولقد فحصت افتراضاتي وقد توصلت مع نفسي لأن أكون:

☺ أنا مستعد لأن أكون صادقًا معك.

☺ أنا مستعد لأن أكون محايدًا معك.

☺ أنا مستعد لأن أتعامل معك بمبدأ ربح لي ربح لك.

☺ أنا مستعد لأن أتعامل معك بدون حظ نفس أو هوى أو حقد أو حسد أو منافسة.

الشرط الثاني: هو قبولك للآخرين ورعايتك لهم وتقديرهم.

الاعتبار الإيجابي غير المشروط وهو شعور ودي إيجابي تجاه الآخر؛ لأننا نقدره كإنسان متكامل وليس كمجموعة من التوجهات والسلوكيات والمعتقدات، أنت لست شيئًا بالنسبة لي، بل أنت شخص (أنا أراك) كأخت أو أخ وكزوج وزوجة وكشريك لي في الإنسانية.

التفكير بمنطق البديلين	التفكير بمنطق البديل الثالث
☺ لا أرى إلا ما يخصني	☺ أرى نفسي مستقلاً عن توجهي
☺ أنظر إليك بغرض تصنيفك تحت فئة أو نمط معين	☺ أراك كإنسان وليس كمعبر عن (توجهك)
☺ أدافع عن نفسي ضدك؛ لأنك مخطئ	☺ أبحث عنك؛ لأنك ترى الأمور بصورة مختلفة
☺ أهاجمك ونشن الحرب على بعضنا	☺ أتعاون معك تعاونًا إبداعيًا، ونضع معًا مستقبلاً رائعًا لم يتوقعه أحد منا

ولقد فحصت افتراضاتي وقد توصلت مع نفسي لأن أراك:

☺ أنا مستعد لأن أراك صادقًا معي.

☺ أنا مستعد لأن أراك محايدًا معي.

☺ أنا مستعد لأن أراك تتعامل معي بمبدأ ربح لي ربح لك.

☺ أنا مستعد لأن أراك تتعامل معي بدون حظ نفس أو هوى أو حقد أو حسد أو منافسة.

الشرط الثالث: هو الفهم الكامل، وهو ما لا يمكن أن يحدث قبل أن نقبل النموذجين الأولين، أن التفهُّم يعني الوصول إلى فهم حقيقي لخلفية الشخص الذي تتعامل معه، التفهُّم شيء نادر، وأنا وأنت لا نقدمه أو نحصل عليه بصورة كبيرة.

نقدِّم نوعًا آخر مختلفًا جدًّا من الفهم، فبدلاً من النموذج القاصر (أنا أرى الخطأ لديك)، يكون النموذج الكفء هو (أنا أبحث عنك) حتى أتوصل لفهم كامل لما هو في عقلك وقلبك وروحك، وليس بغرض إصدار الأحكام عليك، تنتعش أفضل الأفكار في مناخ الفهم المتبادل الحقيقي.

الشرط الرابع: نتطور معًا: ولا بدَّ أن نفي بهذه الشروط الثلاثة الأولى حتى نصل للشرط الرابع، وعندئذٍ نستطيع أن نتطور معًا وصولاً إلى حل حقيقي يحقِّق مكسب جميع الأطراف، ويكون جديدًا بالنسبة لكلٍّ منا، (أنا أتعاون معك تعاونًا إبداعيًّا) فقط عندما أكن لك تقديرًا حقيقيًّا وكذلك لنفسي، وعندما أفهم بوضوح ما يحدث في قلبك وعقلك، أنا أتعاون معك تعاونًا إبداعيًّا، فقط عندما أسمو على التفكير بعقلية الندرة القائم على وجود بديلين فقط وأن أحدهما خطأ، أنا أتعاون معك تعاونا إبداعيا فقط عندما أفكر بعقلية الوفرة.

4 نماذج لتطبيق البديل الثالث:

1- أنا أرى نفسي.

2- أنا أراك.

3-أنا أبحث عنك.

4- أنا أتعاون معك تعاونًا إبداعيًّا.

النموذج الأول: (أنا أرى نفسي)

☺ فكرة النموذج: يدور النموذج الأول على رؤيتي لنفسي على أنني إنسان متفرد قادر على التفكير والسلوك باستقلال.

أنا أرى نفسي إنسانًا لديه وعي بذاته ويتجاوز مجرد (التوجه الذي يتبناه) في أي موقف صراع أو نزاع، ربما اشتركت مع غيري في مجموعة معينة من المعتقدات أو انتميت إلى جماعة معينة، ومع ذلك؛ فلا هذه المعتقدات ولا تلك الجماعات تحددني، فأنا مَن اختار قصتي الخاصة.

النموذج الثاني: (أنا أراك)

☺ فكرة النموذج: يدور النموذج الثاني حول رؤية الآخرين على أنهم أشخاص بدلاً من أشياء، عندما ننظر للآخر؛ فما الذي نراه؟! هل نرى إنسانًا؟! أم نرى مرحلة عمرية؟! أم جنسًا؟! أم عرقًا بشريًّا؟! أم سياسةً أم دينًا؟! أم إعاقةً؟! أم انتماءً قوميًّا؟!

أنا أراك: أنا أراك إنسانًا كاملاً تختلف عن أيِّ إنسان آخر، إنسانًا ذا قيمة فطرية ولديه مواهبه وعواطفه ومواضع قوته المتفردة، أنت بالنسبة لي أكثر من (توجه) في صراع، وأنت تستحق الكرامة واحترامي لك.

النموذج الثالث: (أنا أبحث عنك)

☺ فكرة النموذج: يقوم هذا النموذج على البحث المتروي عن وجهات النظر المتعارضة بدلاً من تجاهلها أو الدفاع عن نفسك ضدها.

حتى تكون مثل القادة الأكفاء:

إنَّ القادة الأكفاء لا يتجاهلون مَن يختلف معهم، ولا يقلِّلون من درجته الوظيفية، ولا يفصلونه من العمل، بل يقولون له: (إذا اختلف معي شخص بذكائك وقدرتك والتزامك فلا بدَّ أن يكون لذلك سبب لا أفهمه، لذلك ينبغي أن أفهمه، أن لديك وجهة نظر وإطارًا مرجعيًّا أحتاج للتعرُّف عليه).

وأنا أسمِّي هذا النموذج (أنا أبحث عنك) لأعبِّر عن التحوُّل القوي في التفكير الذي يتطلبه البديل الثالث، وعندما أواجه شخصًا يختلف معي؛ فإنني عادةً ومثل الجميع ألجأ بصورة آلية لاتخاذ الجانب الدفاعي، ولذلك السبب، فإنَّ التفكير بمنطق البديل الثالث مناقض للتفكير المألوف؛ لأنه يطلب مني أن أولي تقديرًا كبيرًا للناس الذين يختلفون معي بدلاً من أن أبني في وجوههم أسوارًا دفاعية.

أنا أبحث عنك، بدلاً من أرى وجهة نظرك المخالفة لوجهة نظري على أنها تهديد؛ فإنني أبحث عن التعلُّم منك، فإذا كان شخصًا بمثل ذكائك ونزاهتك يختلف معي، فينبغي أن أستمع له، إنني أستمع لك بتفهُّم حتى أفهمك فهمًا صادقًا.

العصا الناطقة:

لقد استخدم الأمريكيون الأصليون العصا الناطقة على مدار قرون من الزمن في اجتماعاتهم لتحديد مَن يحقُّ له أن يتحدَّث، وطالما ظل المتحدث يمسك بالعصا لا يمكن لغيره أن يقاطعه إلى أن يشعر المتحدث بأن الجميع سمعه وفهم ما قاله.

وهنا يتحمل الشخص مخاطرة كبيرة ولكنها مبهجة، فإذا أدركت فعلاً ما تشعر به، وإذا نظرت للأمور كما تنظر لها، فإنني في خطر تغيير وجهة نظري الخاصة، وإذا كنت صادقًا في هذا؛ فإنه من غير المحتمل أن أرى الأشياء كما كنت أراها من قبل، وهذا ليس مرغوبًا أيضًا، إذا لم تؤثر على تفكيري، فلدي إذن سبب للقلق لانغلاق عقلي، الحق أنني بحاجة للاستماع إلى رؤيتك الحقيقية حتى أحقِّق مصلحتي.

يقول (كارل روجرز): «إنَّ النموذج الشخصي لا ينبغي أن يكون (إنني أهتم بك؛

لأنك مثلي تمامًا)، بل ينبغي أن يكون (أنا أقدِّرك وأقيِّمك؛ لأنك تختلف عني)».

إذا أقفل الحوار:

وعندما يقام سور بينك وبين مَن تتعامل معه فجرِّب اللجوء للتفهُّم:

☺ اذهبْ لمن تتعامل معه وقُلْ له: (أنت ترى الأمور من منظور مختلف، لذلك ينبغي أن أستمع لك).

☺ ادفعْ ثمن ذلك الفهم، انتبه انتباهًا كاملاً، ولا تفكِّر في الكثير أثناء استماعك للطرف الآخر، لا تصدرْ أحكامًا على الآخر، أو تقيمه، أو تحلِّل سلوكياته أو تنصحه، أو تشرح ما يقوله، أو تنتقده، أو تتشاجر معه، إنَّ مَن يتحدَّث معك لا يريدك في صفه، وكل ما يريده هو أن تقدره تقديرًا إيجابيًّا.

☺ التزمْ الهدوء، فليس المطلوب منك أن تقدِّم إجابة أو حلا أو (إصلاحًا)، حرِّر نفسك من كلِّ هذا الضغط، واكتف بالجلوس والاستماع.

☺ لا تتحدَّثْ إلا لتجعل الحوار يتواصل، قُلْ أشياء مثل: (أخبرني بالمزيد عن هذا الموضوع) أو (استمر).

☺ انتبه للانفعالات انتباهًا قويًّا، وأكد مشاعر محدثك كأن تقول له: (لا بدَّ أنك تشعر بـ(الأسى) أو الغضب أو الألم أو الإجهاد أو القلق أو الإحباط، أو الارتباك أو الخيانة أو عدم اليقين أو الشك أو الريبة بسبب هذا.

☺ استخدم عصا ناطقة، فعلية أو رمزية، إذا أفادك هذا.

☺ تذكر أنك تستمع لقصة، إنك عندما تذهب لمشاهدة فيلم سينمائي؛ فإنك لا تتجادل بشأن قصة الفيلم، أو تقاطعها، أو ترد على شاشة العرض، وإذا فعلت هذا؛ فسيطلب منك الانصراف، شارك وعلق التعبير عن رؤيتك للواقع، وكن في حالة أشبه بالحلم.

☺ استعد للتعلُّم: إذا كنت منفتحًا، فستكتسب أفكارًا تثير عقلك وتكمل

منظورك للموقف، إنَّ تغيير المرء لوجهة نظره نتيجة تـوافر المزيـد مـن المعلومـات شيء طبيعي، وليس دليلاً على الضعف.

☺ احرصْ على أن تفهم الموضوع حقًّا، أخبر محدثك بالقصة التـي حكاهـا لـك إذا كـان هذا ضروريًّا، أعد سرد ما تعتقد أنك سـمعته، وتحـدَّث عـن المشـاعر التـي أدركـت وجودها لدى محدثك، ثم اسأله إن كان يشعر بأنك قد فهمت موقفه وأفكاره فهمًا كاملاً أم لا، وإنْ قال لك: إنك لم تفهمه جيدًا، فواصل هذا الأسلوب معه حتى يشعر بالرضا.

☺ أظهر بعض الامتنان.. إنه من الإطـراء الكبـير أن تـتم دعوتـك لـدخول قلـب وعقـل إنسان، وإن هذا مفيد لك فعلاً؛ لأنك ستدرك جزءًا من الحقيقة لم تكـن تدركـه مـن قبل.

قال (جـون سـتيوارت ميـل): «إذا كـان هنـاك أشـخاص يفنـدون رأيًـا معينًـا، فعلينـا أن نشكرهم على هذا؛ لأنه يفتح عقولنا للاستماع لهم، ونبتهج لوجود شخص يفعل لنا أشياء كان علينا نحن أن نفعلها».

النموذج الرابع: (أنا أتعاون معك تعاونًا إبداعيًّا)

☺ فكرة النموذج: يدور هذا النموذج حول الوصول إلى حل أفضل بكثير مما يفكِّر فيـه الطرفان، فبدلاً من الوقوع في الاتهامات المتبادلة بين الطرفين نصل لحل إبداعي.

عندما يفهم كلٌّ منا الآخر فهمًا كاملاً، فإننا نصـل لمرحلـة يمكننـا فيهـا الوصـول للتعـاون الإبداعي وإيجاد حل أفضل بكثير من أيِّ شيءٍ يتوصل كل منا إليـه بصـورة منفـردة للتعـاون الإبداعي عملية سريعة وإبداعية وتعاونية لحل المشاكل.

	أنا أتعاون معك تعاونًا إبداعيًا	أنا أهاجمك
أرى	1 + 1 = 10 أو 100 أو 1000	1 + 1 = صفر أو أقل
أفعل	أبحث عن البديل الثالث وأسأل: (هل أنت مستعد للتوصل لحل أفضل من الحلول التي يفكّر فيها كلٌّ منا).	أبحث عن الشجار، وأصر على الحل المحدود الذي أقدّمه، أحرص على أن يخسر الطرف الآخر رغم أنني قد أضطر في النهاية لقبول الحل الوسط.
أحصل على	مزايا إيجاد البديل الثالث	ما تكلفة ازدراء الآخرين للشركات والأمم والعائلات

فإنَّ عقلية (أنا أتعاون معك تعاونًا إبداعيًا) هي النتيجة المنطقية لعقليات (أنا أرى نفسي) و(أنا أراك) و(أنا أبحث عنك).. تذكر أن كلَّ شيءٍ يبدأ باحترام حقيقي للذات وللآخر، أي أن أقابلك ولا أستغلك.

الخطوات الأربع للتعاون الإبداعي:

1- اسأل الطرف الآخر: (هل لديك الاستعداد للتوصل لحل أفضل من أي حل توصل إليه كلانا حتى الآن؟!)

إنَّ بمقدور هذا السؤال الثوري أن يحرِّر الناس من الدفاعية؛ لأنه يتضمن طلبًا ممن يوجه إليه بأن يقدِّم أفكاره، بل يتضمن (وببساطة) إمكانية البحث عن بديل ثالث أفضل من فكرة من يسأل السؤال وفكرة مَن يوجه إليه السؤال، إنَّ هذا السؤال يبدأ تجربة فكرية وليس أكثر من هذا.

2- بعد ذلك اسأله سؤالاً مثل: (وما معنى كلمة (أفضل في رأيك)؟) والهدف هنا هو التوصل لرؤية أوضح لكيفية أداء العمل، ووضع قائمة بمعايير النتيجة الناجحة التي تسعد الطرفين، المعايير التي تتجاوز طلباتنا الراسخة من البداية.

3- بعد أن توضع معايير النجاح تبدأ في اختبار الحلول الممكنة وفقًا لهذه المعايير من

خلال وضع النماذج والعصف الذهني لإيجاد أطر عمل جديدة، وتبديل أسلوب تفكيرنا تبديلاً كاملاً، في هذه الحالة نعلق إصدار الأحكام لبعض الوقت، وبعد ذلك أقدم عدة طرق لفعل هذا، ومع ذلك؛ فإنَّ كلَّ صور التعاون الإبداعي تعتمد على أننا نعتمد على أنفسنا وأن نجرِّب الاحتمالات المستبعدة جدًّا.

4- سنعرف أننا وصلنا لتعاون إبداعي عندما تغمر الجميع حالة من الإثارة، ويتلاشى التردُّد والصراع، ونظل نعمل على التوصل للتعاون الإبداعي حتى نشعر بتلك الدقة من الحيوية الإبداعية التي تمثِّل البديل الثالث الناجح، وهنا نعرف أننا توصلنا للبديل الثالث.

البديل الثالث يتم الالتزام فيه بالمبادئ الأساسية التالية:

✍ تجنب الإغلاق تجنب الاتفاق أو أخذ الآراء، وتجنب إغواء الاقتصار على حل واحد.

✍ تجنب إصدار الأحكام على أفكار الآخرين أو أفكارك، اقترح كل ما يخطر على عقلك، فلن يعاقب أحد بسبب ذلك، ليس المطلوب هنا الخروج من الصندوق فحسب بل القفز منه.

✍ تكوين نماذج، ارسم صورًا على الحاسوب، وصمِّم مخططات، واضربْ الأمثلة التعليمية، واكتبْ مسودات مبدئية، أوضح ما تفكِّر فيه دون أن تمليه على أحد وأظهره حتى يعرفه الجميع.

✍ اقلبْ الأفكار رأسًا على عقب، ناقض الحكمة التقليدية مهما بدا ذلك لك معكوسًا، (ماذا لو رصفنا الطرق بالمطاط؟! وصنعنا إطارات السيارات من الأسمنت؟!)، والحقيقة أن هذا السؤال قد أدَّى إلى تطوير فكرة الأسفلت المطاطي؛ حيث يتم خلط المطاط الناتج من الإطارات القديمة للسيارات بالأسفلت بغرض تقليل صوت ضوضاء السيارات على الطرق السريعة.

✍ العمل السريع: ضع سقفًا زمنيًّا بحيث يظل المجتمعون يتمتعون بطاقة مرتقبة ويتدفق التفكير الإبداعي بسرعة.

توليد الكثير من الأفكار، الـوفرة هـي لـب الموضـوع؛ حيـث ينبغـي أن ينـتعش التفكـير ويزدهر، وينبغي أن تغطى الجدران برسوم تخطيطية؛ حيث لا يمكن توقع الفكرة الخام التي قد تؤدي إلى البديل الثالث.

لا تهتم بصغائر الأمور: لا تصدر أحكامًا مسبقة:

يجب أن تتواضع وتعترف أنك لا تعرف ما سيفعله الشخص الآخر، أو ما يفكر فيه، وأنك فقط تظن أنك تعرف، ومن المهم أن تتعامل مع كلِّ يوم ومع كلِّ ظرف على حدة، ولا تفترض أن مضي الأمر على وتيرة واحدة في الفترة الماضية يعنـي أنـه لا يتغـير في الأفـق، وقراءتـك بـين السطور تظهر نوعًا من عدم الاحترام، وبالتأكيد لن يروق لك أن يتنبأ شخص تحبـه بسـلوكك، أو أن يقرأ أفكارك.

الخطوات الأربع للتعاون الإبداعي:

			توصل
		أوجد (ابتكر)	إلى بديل ثالث إبداعي وتعاوني
	اعرف	بديلاً ثالثًا	
اسأل	معايير النجاح		
سؤال البديل الثالث			

هل لدينا استعداد للبحث عن حل أفضل من الحلول التي يراها كلٌّ منا؟

الخطوات الأربع للتعـاون الإبـداعي ستسـاعدك عـلى أن تضـع مبـدأ التعـاون الإبـداعي موضع التنفيذ (1) أوضح استعدادك لإيجـاد بـديل ثالـث، (2) جـدِّد معنـى النجـاح بالنسـبة لجميع المشاركين، (3) جرِّب البدائل حتـى تصـل إلى التعـاون الإبـداعي،(4) اسـتمعْ للآخـرين بتفهُّم على مدار كل هذه العملية.

* * *

الفصل السادس

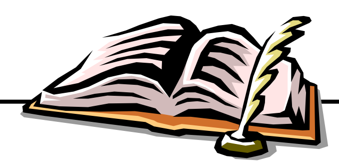
برمج نفسك على العطاء

هدف الفصل: أن تبذل قصار جهدك لتكون عونًا للناس أجمع دون النظر لديانة أو لون أو جنسية.

نقطة الانطلاق: سعيًا للأجر وتحصيل الثواب ولتغيير النفس.

محطة الوصول: عندما تجد نفسك تحب العطاء، فلا تمنعها من هذا الحب وابدأ.

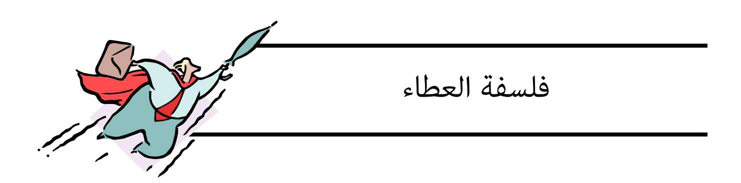


آية: ﴿مَا كَانَ لأَهْلِ المَدِينَةِ وَمَنْ حَوْلَهُم مِّنَ الأَعْرَابِ أن يَتَخَلَّفُوا عَن رَّسُولِ اللـهِ وَلاَ يَرْغَبُوا بِأَنفُسِهِمْ عَن نَّفْسِهِ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ لاَ يُصِيبُهُمْ ظَمَأٌ وَلاَ نَصَبٌ وَلاَ مَخْمَصَةٌ فِي سَبِيلِ اللـهِ وَلاَ يَطَئُونَ مَوْطِئًا يَغِيظُ الكُفَّارَ وَلاَ يَنَالُونَ مِنْ عَدُوٍّ نَّيْلاً إِلاَّ كُتِبَ لَهُم بِهِ عَمَلٌ صَالِحٌ إِنَّ اللـهَ لاَ يُضِيعُ أَجْرَ المُحْسِنِينَ * وَلاَ يُنفِقُونَ نَفَقَةً صَغِيرَةً وَلاَ كَبِيرَةً وَلاَ يَقْطَعُونَ وَادِيًا إِلاَّ كُتِبَ لَهُمْ لِيَجْزِيَهُمُ اللـهُ أَحْسَنَ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ﴾

[التوبة: 120-121].

حديث: «اللـهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ» (رواه مسلم).



فلسفة العطاء

عندما يهبك اللـه ثروة روحية أو شخصية، فابدأ في مهمة عطاء لمن سيستفيدون من هبتك هذه، قد تكون مساهمتك محسوسة كالمال أو الطعام أو غيرهما من الماديات، قد يمتد العطاء ليشمل أيضًا الأشياء الثمينة غير المرئية كالمهارة والمعرفة والخبرة، اسأل نفسك: (هل سيستفيد شخص آخر مما أملك؟).

الأخذ والعطاء وجهان لعملة واحدة:

دفاعاتك تجلب لك ما كان ينبغي أن تحميك منه:

ثمة أمر سحري ورائع يمكنك اكتشافه في أي وقت وفي أي مكان، سوف تتلقى حبًّا غير مشروط من الآخرين عندما تمنحهم إياه، حبًّا كبيرًا دون تأخير، إنَّ أكبر ما يميِّز هذا المبدأ هو أنه قابل للاختبار بسهولة، ولم يطلب منك شيئًا لا تمتلكه بالفعل.

ويعلمك تقويم التوجهات أنك ستلقى السعادة من خلال الأخذ والعطاء، وهو كذلك يعتمد على حقيقة روحانية أساسية (الأخذ والعطاء وجهان لعملة واحدة، إنَّ العقبة الكبرى في طريق الأخذ والعطاء هي الصوت الخائف بداخلك الذي يجعلك تقبل عبارات مثل: (إذا أعطيت الآخرين فسوف يتم استغلالي ثانية) أو (إذا أعطيت فمن الأفضل أن تكون ممنونًا لي وتقدِّم لي معروفًا في المقابل).. تلك هي دفاعاتك فقد ابتدعتها؛ لأنك ترغب في الحبِّ ولا تريد الألم، والمشكلة أن دفاعاتك تحرمك من الحبِّ وتجلب لك الألم.

إنَّ الدفاعات هي طريقة التفكير والتصرُّف التي تعتقد أنها ستمنع عنك الألم، بيد أنها - في الحقيقة- تجلب لك ما كان ينبغي لها أن تحميك منه.

هل عرفت شخصًا من قبل يتمنى أن يقيم علاقة قوية، ولكنه يعتقد أنه لا أحد

جدير بالثقة، وهو لذلك يعامل الناس جميعًا بانعدام كبير للثقة، وبالتالي؛ فمن غير المدهش أن يخفق في العثور على شخص يحبه ويثق به تمامًا، قليل من الناس يرغبون في الوقوف مكانهم طالما تمَّ التعامل معهم على أنهم ليسوا أهلاً للثقة، فهل عرفت من قبل أشخاصًا يعانون ماضيًا مؤلمًا؟! وبالتالي فهُمْ يبذلون طاقة دفاعية هائلة نحو عدم السماح بحدوث مثل ذلك مرة أخرى، وعادةً ما ينتهون إلى شخص يكرِّر معهم نفس نموذج الألم.

على سبيل المثال: معظم البالغين ممن نشأوا في أسرة تدمن الكحول يقسمون ألا يدخل هذا الدمار حياتهم مرة أخرى، لكن دفاعاتهم غالبًا ما تأخذهم، وبدون وعي، إلى ما ينبغي عليهم حمايتهم منه، فإما أن يتزوَّجوا مدمن مخدرات أو يصبحوا هُمْ أنفسهم مدمنين.

وربما كان من الصعب عليك التخلُّص من دفاعاتك، فقد تكون لديك حجج قوية وتبدو منطقية لسبب احتياجك إليها، لذلك قُمْ بإجراء تجربة بسيطة.

بدلاً من الخوف من عدم حصولك على ما تريد، أعطِ أنت الآخرين ما تريد، وهذا من شأنه أن يخلق بحياتك قوة تحقِّق أحلامك وتمحو دفاعاتك، تذكر أنك عند العطاء لا ينبغي أن تنتظر ردود فعل الآخرين، واجعلْ تركيزك بدلاً من ذلك على أنك تأخذ ما تعطي.

دفاعاتك هي السدود التي تمنع المعجزات من التدفق إلى حياتك بشكل طبيعي:

إنَّ السعادة نتيجة مباشرة لعدم التركيز على الماضي والمستقبل، الطاقة التي يمدها منح الحب وتلقيه في اللحظة الحالية، فلست بحاجة لأن تقلِّل مقياس ذكائك العقلي، لكي تصبح سعيدًا، فالقدرة على التفكير والإبداع هدية رائعة، ولكن العقل الهمجي ربما ينقلب على نفسه، فيخلق لك المعاناة بينما يعدك بإنقاذك، ويساعدك تقويم التوجهات على توجيه عقلك نحو العطاء غير المشروط، ممهدًا الطريق لاستقبال أكثر مما كنت تتخيله يوميًّا.

عندما تتمسك بالضغائن القديمة؛ فإنك تؤذي نفسك، وعندما تقدِّم العاطفة والتفاهُم، فإنك تعالج نفسك، وهذا القانون ثابت لا يتغير.

هناك خمس خطوات يمكنك اتباعها لتزيد من مقدار سعادتك:

1- حدِّد الطرق التي تعتقد أنها تحقِّق السعادة.

2- قرِّر بصدق ووضوح ما إذا كانت هذه الاعتقادات صحيحة.

3- وإذا لم تكن كذلك، قرِّر أن تتخلى عنها.

4- حدِّد ما يحقِّق سعادتك بحقٍّ.

5- ابدأ في عمل ذلك.

قالوا: إنَّ السلوك الوحيد المجزي هو أن تعطي الآخرين ما تريده لنفسك حقًّا.

التوازن بين العطاء والأخذ:

يمثِّل الزواج الناجح علاقة تقوم على قاعدة (50 % 50%)؛ فيجب أن يمارس كلٌّ من الزوجين الأخذ والعطاء بشكل متساوٍ، وذلك لكي يشعروا أن الحياة الزوجية تسير على ما يرام.

والسؤال الذي ينبغي أن تسأله كشريك روحي ليس هو: (هل أقدِّم (100%)؟! وهل يقدِّم شريك حياتي (100%)؟).

ولكن بدلاً من ذلك اسأل: (هل أقدِّم (100%)؟ وهل أحصل على (100%)؟).

وفي الشراكة الروحية، لديك مهمتان رئيسيتان يجب أن تقدِّم الدعم والرعاية لشريك حياتك، ويجب أن تقدِّم الدعم والرعاية لنفسك، فمهما تكن طبيعية ما يقدِّمه شريك حياتك وما يحصل عليه؛ فإنَّ مهمتك الروحية أن تقبل ذلك.

فكِّر في ميزان الأخذ والعطاء الخاص بك، وهو الشيء الذي تسيطر عليه بصورة كاملة؛ حيث إنك في جانب العطاء تقوم بكلِّ ما في وسعك لكي تظهر تفهمك لوجهة نظر شريك حياتك، وفي جانب الأخذ تقبل كل ما يقدِّمه شريك حياتك.

ثلاثة أنواع من الناس:

نقل عن (والت دزني) قوله: «إنَّ هناك ثلاثة أنواع من الناس في العالم:

1- السامون جدًّا، وهم الذين يثبطون الآخرين، ويطئون بأقدامهم الثقيلة فوق قدرة الآخرين على الإبداع، ويخبرونهم بما لا يستطيعون القيام به.

2- الذين مثل آلات قص العشب: وهم الأشخاص الذين يتمتعون بالنوايا الحسنة الطيبة، ولكن تمتصهم حياتهم، فهم يجزون العشب الخاص بهم، ولكنهم لا يساعدون أبدًا غيرهم من الناس.

3- الذين يرتقون بالحياة ككلٍّ: هذا الصنف الأخير يحتوي على الأشخاص الذين يصلون إلى الآخرين لكي يثروا حياتهم، ويرفعوا من معنوياتهم ويلهموهم، كلٌّ منا يحتاج إلى أن يفعل كلَّ ما بوسعه حتى يصبح ممن يرتقون بالحياة، ولكي يعتني بالناس حتى يجدون الحافز الذي يدفعهم إلى النضج والوصول إلى أقصى طاقاتهم، إنها عملية تستغرق وقتًا».

لا تقارن نفسك بالآخرين:

متى شرع المرء في مقارنة نفسه بالآخرين أوقع نفسه في مشاكل، فمقارنات الأموال والممتلكات من الممكن أن تلحق أذى شديدًا بالمرء، وبالرغبة في مواكبة الجيران أو الظهور بمظهر الموسر من الممكن أن تجعل المرء يستدين بإسراف.

لماذا العلاقات مهمة اليوم؟

الآخرون يعتبرون طرفًا في أعظم التجارب الحياتية:

ارجع بذاكرتك إلى أهم اللحظات في حياتك، وأعظم الانتصارات، وأشد العواقب صعوبة التي تغلبت عليها، كم من هذه الأحداث شهدتها وحدك، فعندما تعي أن ترابطك بالآخرين يعد إحدى متع الحياة، ستدرك أن أفضل ما في الحياة يتأتى عندما تقيم وتستثمر في علاقاتك المتينة.

ستستمع بالحياة أكثر إذا أحببت الآخرين:

نجد أن الناس الذي يحبون الآخرين عادةً ما يستمتعون بحياتهم، إذا كنت تحب الآخرين، فستقابل صديقًا حيث ذهبت.

ستتقدَّم في حياتك وتستمتع إذا تمتعت بحب الآخرين:

في ظل الظروف المثالية، يفوز الشخص المحبوب، وحتى في ظل الظروف غير المثالية، وإنَّ الأشخاص الذين يقصون الآخرين بعيدًا عنهم يعانون من أوقات عصبية، وإليكم السبب:

☺ إذا كرهك الناس، فسيحالون جرحك.

☺ وإذا لم يجرحوك، فلن يقدِّموا لك يد العون.

☺ وإذا اضطروا إلى تقديم يد العون لك، فسيتمنون ألا تصيب النجاح.

☺ وعندما يأملون بأن تفشل، تبدو الانتصارات التي تحقِّقها جوفاء وغير ذات مغزى.

إذا أردت أن تحسن من فهمك للآخرين بما يكفل لك إقامة علاقات إيجابية بهم، فضع في اعتبارك الحقائق التالية التي يتسم بها الناس، والإجراءات التي يمكن أن تتبعها لعبور الفجوة التي عادةً ما يتسببون فيها:

☺ الناس يشعرون بعدم الأمان، فامنحهم الثقة.

☺ الناس يودون أن يشعروا بأهميتهم، فاثن عليهم بصدق.

☺ الناس يأملون في مستقبل أفضل، فامنحهم الأمل.

☺ الناس في حاجة إلى مَن ينصت إليهم، فأنصت إليهم.

☺ الناس أنانيون، فخاطب حاجاتهم أولاً.

☺ الناس يصابون بالإحباط عاطفيًّا، فشجِّعهم.

ضع الآخرين في المقام الأول:

لتحقيق هذا لا بدَّ من ممارسة القاعدة الذهبية التي تنصُّ على: عامل الآخرين بالطريقة التي تودُّ أن يعاملوك بها.

لا تحمل رصيدًا من المشاعر الماضية:

إذا أردت أن تستمتع بوقتك مع الآخرين، يتحتم عليك التخلُّص من هذه الرواسب.

كرِّس وقتًا لعلاقاتك الثمينة:

إنَّ السواد الأعظم من الناس يستنفدون طاقاتهم العلائقية على أساس الأول يحظى بالأفضل.

اخدم الآخرين عن طيب خاطر:

إنَّ الخدمة هي الشيء الوحيد الذي يبيعونه، بيد أنها أصعب ما يمكن تلقينه؛ لأن ما من أحد يودُّ أن ينظر الناس إليه كخادم.

عبِّر عن الحبِّ والتقدير كثيرًا:

أفضل وسيلة لمساعدة الآخرين هي الكشف عن أفضل ما فيهم.

لماذا السخاء مهم اليوم:

هناك العديد من الأسباب التي تدفعنا للبذل؛ منها:

1 – البذل يحول تركيزك خارج إطارك المحدود:

لا يود أحد أن يرافق أشخاصًا لا يفكِّرون سوى في أنفسهم، وفي المقابل، فالجميع على وجه التقريب يستمتعون بصحبة الأسخياء.

2 – العطاء يضيف قيمة للآخرين:

إنَّ أحد أفضل الأشياء التي من الممكن أن يأتيها المرء على الأرض هي مساعدة الآخرين، ففي هذه الحياة، لا يقاس المرء بعدد الذين يقومون على خدمته، ولا بحجم المال الذي يجمعه، بل بعدد الأشخاص الذين يخدمهم، فكلما زاد عطاؤك طالت حياتك.

3 – العطاء يساعد المعطاء:

لا تعتبر نفسك أنك عشت يومًا مثاليًا على الرغم من أنك كسبت رزق يومك، إلا

إذا أسدى أحدهم خدمة لك على أن تردها له، وقال أحد الحكماء القدامى: «عالم السخي يكبر ويكبر، وعالم الشحيح يصغر ويصغر، ومَن يبارك الآخرين، تحل عليه البركة بوفرة، ومَن يساعد الآخرين، يجد المساعدة من الآخرين».

التعامل مع القاعدة الانضباطية للسخاء:

☺ قدِّر الآخرين، وهذا يستلزم معاملة الجميع باحترام.

☺ تعرَّف على ما يقدره الآخرون، وهذا يستلزم الإنصات للآخرين والسعي لفهمهم.

☺ أعل من قيمة ذاتك، وهذا يستلزم النمو بغية العطاء؛ لأن فاقد الشيء لا يعطيه.

☺ تخلق بأخلاق الصالحين، امنح الناس الحب دون قيد أو شرط.

لا ترهن السخاء بالرخاء:

فبعض الشخصيات السخية معدمة ماديًّا، والبعض الآخر ممن لديهم الكثير وليست لديهم الشجاعة للعطاء.

إنَّ الناس لا يبذلون من خزائنهم، بل من أعماق قلوبهم، إذا أردت أن تكون إنسانًا أكثر سخاءً، فلا تنتظر حتى يتحسن دخلك، دع التغير يأتي من قلبك إذا فعلت، يمكنك أن تصبر معطاء بغض النظر عن دخلك أو ظروفك.

التعويض عن الأمس:

إذا أردت بعض المساعدة للالتزام بالسخاء وتفعيل هذا القرار يوميًّا، فمارس التمارين التالية:

1 – بما أن البذل منشؤه القلب، فهذا هو المكان الأول الذي يجب أن ترجع إليه لتقييم موقفك من السخاء، ما القيمة التي توليها الآخرين، هل هُمْ على قدر من الأهمية بالنسبة لك، هل تعتقد أن الجميع يستحقون الاحترام والتقدير، أم

أنك تقيم وزنًا فقط للأشخاص الذين تحترمهم، أو الذين يمدون لك يد المساعدة، ألق نظرة صادقة على نفسك، وإذا كنت جسورًا، فأطلب إلى الآخرين أن يقيموك، لن تقيم وزنًا للسخاء حتى تقيم وزنًا للآخرين.

2 – لكي تكون أكثر سخاءً، ابدأ بالمقربين، عليك أولاً أن تلم بالأشياء المهمة بالنسبة لهم، فكِّر في الأمر، ثم دوِّن كل ما يقيم كل منهم له وزنًا، ربما تودُّ أن تضيف زوجك، وأطفالك، وأبويك، وأصدقائك المقربين، وزملاءك، ورب عملك... إلخ، إلى قائمتك.

3 – ما قدر سخائك الآن، كم ما الوقت والمال تبذله لأناس ومؤسسات لا تنتفع منها في شيء؟! ألق نظرة على سجلاتك المالية وتقويمك، ما النسبة التي تهبها للأعمال الخيرية من أموالك؟! هل لا تتعدى تبرعاتك بضع دولارات سنويًّا؟! هل تتراوح هذه النسبة ما بين (1و2) بالمائة؟!

4 – إذا كنت تشعر بأنه ليس لديك سوى القليل تبذله، فاعملْ على أن تعلي من قيمة نفسك، وأحد سُبل تحقيق هذا هو تطبيق مقولة (ديف توماس) «أن تصنع شطيرة أكبر، إذا كنت تكسب المزيد، فاعلمْ أن لديك المزيد لتبذله».

برمج عقلك على أنك معطاء وليس آخذًا.

أصناف التعامل مع الناس:

1- عطاء بالعدل (إعطاء الحق بالضبط).

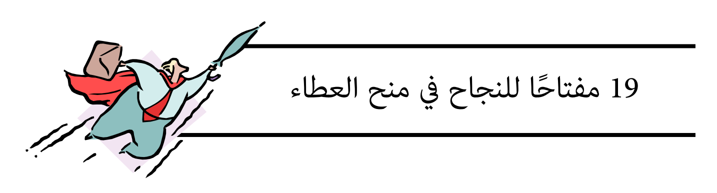
2- عطاء بالفضل (إعطاء الحق بالزيادة).

3- عطاء بالظلم (مطفف) (إعطاء الحق بالنقص).

4- عطاء بالإيثار -يؤثر الآخرين على نفسه (إعطاء الآخرين وتفضيلهم على النفس).

وجه المقارنة	الآخذ	العاطي
المعنى	بعض من الناس دائمًا يحبون أنفسهم	وبعض آخر يحبون الآخرين
معنى آخر	يحب نفسه ولا يهتم بالآخرين أبدًا	يحب الآخرين ما عدا نفسه
النفسية السائدة	الأخذ إلى ما لا نهاية	العطاء إلى ما لا نهاية
قانون التعامل	افعل ما بوسعك لكي تكون سعيدًا، وتجنب ما يسعد الآخرين	افعل ما بوسعك لكي تجعل الآخرين يشعرون بالسعادة، وتجنب أي شيء يمكن أن يجلب لهم التعاسة
المنبع	غريزة حفظ الذات (خراب يا دنيا، عمار يا دماغي)	المستودع العميق المليء بالحب وعنايتها بمن حولنا
الشعور المسيطر	نأخذ كل ما نريده من الطرف الآخر بدون إعطاء أي شيء في المقابل، لا نشعر بالآخرين، ما نفكِّر فيه دائمًا هو أنفسنا فقط. ما يجب على الطرف الآخر أن يفعله تجاهنا، حتى نكون دائمًا سعداء. نتوقع دائمًا من الطرف الآخر أن يضحي من أجلنا. الآخذون لا يهتمون بمشاعر الطرف الآخر	نحب ونحترم الآخرين، ولكننا نرغب أن نوضح أن تضحياتنا الشخصية تجعل الطرف الآخر سعيدًا جدًّا. نحن نحب بلا قيود. ما الذي يجب عليَّ أن أفعله تجاه الطرف الآخر
الأخذ	من كل البشر	من أقرب المقربين أو تحسبهم أغنياء من التعفف.
العطاء	لأقرب الأقربين	لكل البشر
المطلوب	ازهد فيما عند الناس يحبك الناس	المعطي اسم الله كُنْ معطاء

وجه المقارنة	الآخذ	العاطي
متى تكون آخذ ومتى تكون معطيًا	الأخذ في أمور الآخرة	العطاء في أمور الدنيا
نصيحة	الدنيا فانية	حب الآخرين ولكن احذر من تجاهل احتياجاتك الخاصة بك
وسر النجاح في الحياة	كيف تحب نفسك وتحب الآخرين في نفس الوقت؟	يجب أن نتعلَّم كيف نعتني بالآخرين بدون التضحية بسعادتنا، ونعتني بأنفسنا بدون الجور على سعادة الآخرين
أصحاب الحركة الإسلامية	لا ينبغي أن يتعاملون بها؛ لأنهم دعاة	ينبغي أن يتعاملون بها؛ لأنهم دعاة
كيف أصل	تبدأ بالبسيط وتتدرج، فإنما العلم بالتعلُّم والحلم بالتحلُّم.	مكتسب ويمكن التدريب على التغيير (العطاء بالتعاطي)



19 مفتاحًا للنجاح في منح العطاء

المفتاح الأول: الاتفاق على جعل بعضكما رقم (1) في حياة كل منكما

ولكن عندما يقول لك أصدقاؤك: (لقد أصبحت خاتمًا في أصبعها يا رجل!! لقد أصبحت مثل اللعبة في يدها!!)، أو أن يقول أصدقاء زوجتك لها: (انتبهي يا فتاة، لقد أصبحت رهن إشارته!! لقد قام بترويضك للغاية!!).. يحتاج الأمر منك شيئًا من الثقة وإلى معرفة أن هذا لا يجب أن يكون صحيحًا فقط، وإنما أن ترغب في استمرار الوضع كذلك طوال حياتك.

إذا اخترت أن تمنح زواجك المرتبة الأولى في الأهمية؛ فمن الطبيعي أن تختار الأمور التي يهتم بها كلٌّ منكما، كما أنه من الطبيعي أن تختار أن تقضي وقت فراغك مع شريك حياتك.

إننا لا نطالبك بإهمال أسرتك أو أصدقائك، بل كل ما نقوله هو أن مشاعر شريك حياتك يبالغ بعض الشيء في كلِّ أمر دائمًا ما يكون أمامك عدة خيارات، أليس ذلك أمرًا مدهشًا؟!

المفتاح الثاني: لا تجعل فترة الضمان الخاصة بك تنتهي

عندما تشتري سلعة يكون لها ضمان لمدة معينة، وخلال مدة الضمان يحقُّ لك أن تعيد السلعة لصيانتها مجانًا، وإذا انتهت مدة الضمان يحقُّ لك أن تعيد السلعة لصيانتها ولكن بمقابل، والزواج الناجح هو الذي لا تنتهي فترة ضمانه، بل من حق الطرفين أن يعود كل منهما للآخر وصيانة علاقتهما في أي وقت.

ليكن شعار العروسين والعروس.. إننا مشروع يجري تنفيذه وعقدنا دائم ما حيينا، زواجنا مثل الزرع لا بدَّ من رعايته وسقايته يوميًّا.

المفتاح الثالث: استخدم تأثيرك بحب

إنَّ حب شريك حياتك لك واستعداده لأن يجعلك أهم شيء في حياته يعطيك قوة تأثير هائلة عليه، فعندما تحتل المكانة الأولى في حياته، يمكنك أن تنأى بشريك حياتك بعيدًا عن أيِّ شيء آخر، عن الأصدقاء والأسرة والعادات والهوايات وحتى عن عمله، ومن المؤكد أنك تعرف معنى التضحية بالأسرة والأصدقاء والعمل وحتى الأولاد من أجل الحب، لذا فمن المهم أن تدرك القوة التي تمتلكها وأن تستخدمها بحبٍّ.

المفتاح الرابع: عش على طبيعتك واخلع الأقنعة المزيفة

إنَّ الكثيرين منا يرتدون أقنعة في فترة الخطوبة لجذب الطرف الآخر إليهم، وهذه الأقنعة تخفي حقيقتنا، ونحن نطلق على هذه الأقنعة (الأقنعة المزيفة).

ففي فترة الخطوبة يقيِّم كلُّ طرف الطرف الآخر لمعرفة ما إذا كان يريد قضاء باقي حياته معه، فإذا لم تكن على طبيعتك، فمَن الذي يحبه الطرف الآخر إذن، ألن يندهش عندما تتضح الحقيقة وتسقط كل الأقنعة؟! خاصةً، الأمر الذي يحدث في بعض الأحيان، عندما يكتشف أحد الطرفين أن شريك حياته تغيَّر كثيرًا بعد الزواج للحد الذي جعله يختلف كثيرًا عن الشخص الذي عرفه وأحبه في فترة الخطوبة.

وأجمل ما قاله (ريتشارد نيدهام): «أنت لا تتزوَّج من شخص واحد، وإنما تتزوَّج من ثلاثة: الشخص الذي يعتقد أنه هو، والشخص الذي هو عليه فعلاً، والشخص الذي سيكون عليه نتيجة لزواجه منك».

المفتاح الخامس: أحبه كما هو

لا يمكن أن تغيِّر من أيِّ شخص، فالتغيير يجب أن ينبع من داخل الشخص نفسه، كما أن الشخص يجب أن يدرك مزايا التغيير، وأن يختار أن يغيِّر من نفسه، فالشخص الوحيد الذي يمكنني تغييره والذي سيمكنني دائمًا القيام بذلك معه هو أنا، فكِّر اليوم في تغيير نفسك بدلاً من تغيير شخص آخر؛ ففي بعض الأحيان تكون النتيجة واحدة.

المفتاح السادس: لماذا أقوم بالأمور دائمًا على طريقتي

في العادة يقع الناس في فخ القيام بالأمور بطريقتهم الخاصة لمجرد عدم رغبتهم في التنازُّل عن سيطرتهم وقوتهم، إذا لم تناقش بصراحة كيفية التوصُّل للقرارات في علاقتك بشريك حياتك سوف تجد أن التوصل لاتفاق الآن حول كيفية اتخاذكما القرارات المستقبلية قد يقلل العديد من الصراعات على السلطة في علاقتك الزوجية.

3 نظم لمناقشة القرارات الزوجية:

- في النظام الديكتاتوري في العلاقات الزوجية تعني أن يتخذ أحد الطرفين جميع القرارات ويطبقها دون تفكير في رغبات واحتياجات الشخص الآخر.
- في النظام الملكي، يجلس أحد الطرفين على كرسي الحكم، ويأمر الشخص الآخر بخدمته؛ فسلطته تنبع من جلوسه على كرسي الحكم بموافقة الرعية (الطرف الآخر) ومباركتها.
- أما في النظام الديمقراطي؛ فيتمتع كلٌّ من الطرفين بسلطات متساوية والاشتراك في اتخاذ القرارات وتطبيقها.

المفتاح السابع: لا تقل: لا للعلاقة الزوجية الحميمة

إنَّ الأمور المتعلقة بالعلاقة الحميمة بين الأزواج من الأمور الشائكة والحساسة، فلطالما أثارت الكثير من الجدل، وللأسف أثبتت دراسات عديدة أن العديد من الأزواج يقومون بممارسة العلاقة الحميمة لدوافع خاطئة، ومن بين الأسباب:

1- الحفاظ على الطرف الآخر.
2- الفوز بمحبة الطرف الآخر.
3- لأنه أمر متوقع.
4- لأن جميع الناس يقومون بذلك.
5- الحصول على ما أريد.
6- تجنب المشكلات التي تسببها هذه العلاقة.
7- للتأكيد على رغبة أحد الطرفين في الطرف الآخر.

8- للشعور بالراحة والسعادة.

9- لملء الفراغ.

إننا نعتقد أن عدم رفض العلاقة الحميمة أمر في منتهى الذكاء؛ لأنه يمنع سيطرة واحد منا على الآخر والوقوع في الخطأ، ويساعد على:

☺ التعامل مع المشكلات العميقة التي تتعرض لها خارج غرفة النوم.

☺ ممارسة العلاقة الحميمة للأسباب الصحية وهي استمتاع كلا الطرفين فضلاً عن الهدف الأسمى وهو الإنجاب.

☺ من الذكاء معرفة أن رفض العلاقة الحميمة لفترة طويلة سوف تدفع الطرف الآخر للسقوط في الخطأ.

☺ تجنب استخدام العلاقة الحميمة للأسباب التالية التي نوردها على سبيل المثال:

☺ إنهاء مناقشة أو الفوز في صراع.

☺ تجنب التحدُّث في موضوع ما.

☺ التأكيد على حب شريك حياتك لك من خلال الاختيار بينك وبين عمله أو أي مناسبة اجتماعية.

☺ إهانة شريك حياتك أو إظهار سيطرتك عليه.

المفتاح الثامن: دعني أوضح هذه النقطة

أنا حزينة للغاية، وأحتاج لوجودك جواري، إننا نرى أن الإفصاح عما نشعر به بالضبط ليس بالأمر الأحمق، بل العكس هو الصحيح، فالحمق هو ترك الطرف الآخر يخمن ما نريده وما يسعدك.

من المهم أيضًا أن نقبل ما يقال مباشرة، وليس عليك أن تقرأ ما بين السطور، فإذا قال شريك حياتك: إنه مر بيوم عصيب في العمل، وإنه يريد أن يجلس بمفرده!! صدق ذلك، لا تفترض أنه مستاء مما دار بينكما الليلة الماضية.

إنَّ الناس لا يتزوَّجون كي يضايقوا بعضهم البعض، وإنما لأنهم يريدون بعضهم البعض، ويريدون أن يسعدوا ببعضهم؛ فعندما تحب شخصًا تكون على استعداد للقيام بأيٍّ شيء من أجله طالما أنك تعرف أن هذا هو ما يريد.

المفتاح التاسع: هل يستحق الأمر كل هذا العناء

لم يطلب أحد منك أن تقصر حياتك الزوجية على قول: (نعم، وحسنًا يا عزيزي عزيزتي) من فضلك تصرف وكأن لا عقل لك، فتوافق على كل ما يقوله لك شريك حياتك، ولكن من المفيد أن تقيم قدرتك على تحمل الخلافات بصفتك زوجًا أو زوجةً.

المفتاح العاشر: النقود أمر مهم لا نغفله

إنَّ الجانب المالي في الزواج أشبه بمشروع بالنسبة لك، على الرغم من أن الأمر يبدو بعيدًا كل البُعد عن الرومانسية.. أعد النظر في عاداتك في الإنفاق، وحاول أن تجد حلاً مبتكرًا بدلاً من شراء حل لتلبية حاجة لك.

☺ اشتر سيارة مستعملة لتجنب انخفاض سعرها في العام الأول.

☺ لتكن لديك سيارة واحدة وتستأجر سيارة أخرى إذا لزم الأمر.

☺ استخدم المواصلات العامة إذا أمكنك ذلك.

☺ لا تتناول الطعام خارج المنزل بصفة دائمة، وإنما من حين لآخر.

☺ ليكن لديك عدد معقول من الملابس في خزانة ملابسك ولا تسرف في شرائها.

☺ قدِّم الهدايا بشكل معقول.

☺ الاشتراك في نظام (الكابل الرئيسي) الذي يبث قنوات فضائية لتلفزيونك دون الاضطرار لتحمل نفقات باهظة.

☺ استخدم الهاتف المحمول فقط إذا اقتضت الحاجة.

☺ عدم الإسراف في استخدام الهاتف.

☺ هل نقتصد في كلِّ شيء؟ لا، ولكننا نظل متفقين عندما يتعلق الأمر بالمسائل المالية على الرغم من أنك قد تلحظ أن أهدافنا وأولوياتنا تغيَّرت مع مرور السنوات.

☺ فلسفة الإسراف في الشراء النقدي، عدم استخدام بطاقة الائتمان، إلا عند شراء منزل أو أي عقارات.

☺ الأهداف المالية: تأسيس مشروع خاص والاستعداد للتقاعد.

☺ أولويات الإنفاق أولاً: مدخرات التقاعد، ثانيًا: المأكل والملبس، ثالثًا: الأعمال الخيرية، رابعًا: كل شيء آخر.

المفتاح الحادي عشر: لغة التهدئة

إليك كيف يمكنك ابتكار لغة خاصة لك لتهدئة الأوضاع:

☺ في البداية حدِّد المثيرات التي تعمل على إعادة تشغيل شريط المشكلات الخاص بكما.

☺ حدِّد كلمة أو عبارة معينة كاستجابة لكلِّ مثير متفرد، لا يجب أن يعرف معنى هذه العبارة سوى كلا الزوجين، ولكنهما يجب أن تعني في جوهرها (إننا نتجه للطريق الخاطئ، لا يجب أن نذهب هناك).

☺ اتفقا على الأمور التي يجب أن يقوم بها كل منكما بمجرد أن يتم قول هذه العبارة، لقد اتفقنا على أن الاستجابة المناسبة على مستوى العالم بالنسبة للشخص الذي يقول العبارة هي التراجع وعدم قول أي شيء.

المفتاح الثاني عشر: استخدم كلمات لها مفعول السحر

(من فضلك)، (شكرًا لك)، (أنا آسف).

إنَّ اللياقة وحُسن التصرُّف لا يجب إظهارهما مع الغرباء فقط، فيجب إظهار اللياقة في المنزل وفي جميع العلاقات الإنسانية؛ فهي تسهِّل الحياة وتجعلها أفضل بكثير.

في الحياة الزوجية لا بدَّ من قبـول كلمتـي (مـن فضـلك)، و(أشـكرك) كثـيرًا لشريـك حياتـك، وحينما يكون عليك الاعتذار؛ فلا بدَّ لك من أن تقول: (أنا آسف) دون تأخير أو تردُّد.

المفتاح الثالث عشر: عدم اتباع القاعدة الذهبية

تعد القاعدة الذهبية نصيحة سـيئة لأي شـخص يريـد أن يـنعم بـزواج سـعيد، فعنـدما تعامل الناس بالشكل الذي تحب أن يعاملوك به لا يصـل أي شـخص للنتـائج التـي ينشـدها، فشريك حياتك يرغب فيما يرغب فيه، وليس ما ترغب فيه أنت، وأنت ترغب أن يـتم تقـدير جهودك، ولم يشكرك شريك حياتك على قيامك بالأمور بطريقتك لا بطريقتـه، في الحقيقـة، إذا التزمت باتباع القاعدة الذهبية التزامًا حرفيًّا، وفعلت مع شريـك حياتـك مـا كنـت ترغـب أن يقوم به معك، قد ينتهي الأمر بتوبيخك على عدم تفكيرك. فهنـاك العديـد مـن الطـرق التـي يمكن لشريك حياتك أن يسعدك بها، اسمح لشريك حياتك بأن يعرف المداخل والمخـارج التـي تسعدك حتى يتسنى له القيام بها.

يقول (أرسطو): «أفضل الفضائل هي التي تعود بأكبر نفع على الآخرين».

ويقول (جورج برنارد شو): «لا تعامل الناس بالطريقة التي تعتقد أن عليهم التصرُّف بها معك؛ فقد لا تكون الأذواق واحدة».

المفتاح الرابع عشر: اغرس الذكريات السعيدة

فإذا ما أردت أن تنعم بزواج سعيد، ركِّز على الأمور الإيجابيـة، وفكِّـر في التمسُّـك بهـذه الذكريات التي ترغب في الاحتفاظ بها وإظهارها لأهلك وأصدقائك.

☺ عندما يقوم شريك حياتك بشيء لطيف من أجلك تذكر هذا الأمر للأبد وأخره بأنـك لم تنس هذا الشيء على الإطلاق.

☺ إذا قام شريك حياتك بشيء خيَّب أملك أو جرحك، تحدَّث عـن الأمـر بـأقصى سرعـة ممكنة دون مبالغة ثم ارمه خلفك ولا تعد التفكير به.

قال (بيلي جراهام) عندما سئل عن سر الحب بعد أن استمرت حياته الزوجية طوال أربعة وخمسين عامًا، قال: «أنا وزوجتي نقبل اختلافاتنا بسعادة».

وقال أيضًا: «الزواج الناجح هو اتحاد شخصين يجيدان التسامح».

المفتاح الخامس عشر: دع أفعالك تعبر عن حياتك

الأفعال أقوى من الكلام؛ فلا يمكنك أن تجبر شريك حياتك على أن يؤكد على حبه لك، بالأفعال، ولكنك تستطيع حث نفسك على التأكيد على حبك له بأفعالك، اسأل نفسك دائمًا: (هل تعبر أفعالي عن حبي لشريك حياتي؟!).

المفتاح السادس عشر: التشجيع المستمر يزيد من حب الزوجين كليهما للآخر

إنَّ الزواج من شخص يواظب على تشجيعك حلم كل الناس وحين تكون متزوجًا تكون لديك الفرصة للقيام بذلك، فيجب على كلِّ زوج أن يشجِّع الآخر.

وبالنسبة للمشجعين؛ فإنَّ التوجه أمر مهم جدًّا، فالمشجعون أشخاص إيجابيون داعمون ومتحمسون، كما أن روحهم تشجِّع فرقهم على المضي قدمًا.

المفتاح السابع عشر: الزواج لعبة جماعية

تقول (ماريان رايت إدلمان): «ليس عليك أن تفوز وكل ما عليك هو أن تظل تحاول بذل أفضل ما لديك كل يوم، وإليك ما تحتاج إلى القيام به حتى تفوز:

☺ وضع القواعد التي تقودك لموسم ناجح لفريقك عن وعي تام.

☺ تحديد الأدوار التي سيلعبها كل منكما.

☺ الحفاظ على نزاهة اللعب ووضع إشارات تحدِّد توقف اللعب لإصلاح وتعديل منظورك في اللعب.

☺ العمل من أجل الفوز كل يوم.

☺ أن تكونا فريقًا محنكًا في كلِّ ما تقومان به معًا، في التواصل والصداقة وأعمال

المنزل والأبوة والاسترخاء، والعمل.

☺ احترام عقد الزواج مدى الحياة وعبر المواسم الفائزة والخاسرة التي يواجهها فريقك.

☺ شعور كليكما أنه فائز والسعي للفوز في غيرها من الألعاب.

☺ عدم الاحتفاظ بذكرى الأحداث والوقائع السلبية المنقضية، من شأنه الحد من ضغوط الأداء، تذكر أنه ليس هناك منافس أمامك لذا هل تذكر الأحداث السلبية بينكما يعرقل تحقيق أهداف الفريق ويؤدي إلى انقسامه.

☺ الحفاظ على مهارات الفريق حتى تحافظوا على لياقتكما طوال اللعبة.

☺ تجاهل التعليقات الضارة من غير أعضاء الفريق عن اختيار أعضاء الفريق أو قواعد أو طريقة لعبك.

☺ حافظ على الإثارة والمتعة في اللعب، وسوف يبدو هذا الموسم الذي يدون مدة الحياة قصير للغاية.

☺ حاول أن تحيط نفسك بغيرك من الفرق الناجحة؛ لأنهم يضفون عليك الإيجابية.

☺ لا تهتم إذا اختلفت طريقة الوصول لنفس النهايات.

☺ حاول أن تؤمن بأن الفشل اختيار مرفوض، في الأوقات الصعبة التي تمران بها؛ لأنه ستكون هناك أوقات صعبة بالتأكيد».

المفتاح الثامن عشر: احترام الرغبات والاحتياجات والتفضيلات:

الرغبات:

تتمثل الرغبات في الأمور الضرورية لضمان السعادة وفي الوقت الذي قد تكون مستعدًا فيه للقتال في سبيل تحقيق رغباتك، قد تصبح تعيسًا للغاية ومضغوطًا إذا لم تحصل على ما ترغب فيه أو تشعر بأنك تستحقه.

الاحتياجات:

هي كلُّ شيء ضروري لاستمرار الحياة، فنحن نستميت في الدفاع عن حياتنا للحصول على احتياجاتنا، وللبشر نوعان أساسيان من الاحتياجات وهي:

- ☺ احتياجات بدنية، وتتمثل في الهواء والماء والطعام والمأوى.
- ☺ الاحتياجات العاطفية، وتتجسد في قيمنا ومعتقداتنا الأساسية التي تحدِّد شخصياتنا والإنسان يموت مجازيًا عندما لا تتم تلبية احتياجاته العاطفية.

التفضيلات:

ما يفضله الإنسان هي الأشياء التي من الجميل تملكها أو حدوثها، ولكنك لا تعبأ أو تحزن بعض الشيء إذا لم تحصل عليها أو لم تحدث، وعندما لا تتم تلبية ما تفضله، لا تتأثر حياتك أو سعادتك لذلك بشكل كبير.

حكمة: ليست السعادة في الحصول على ما ترغب فيه، وإنما على أن ترغب فيما تملكه.

المفتاح التاسع عشر: احترام اتفاقية الزواج (عقد الاتحاد)

مفاوضات عقد الاتحاد:

إننا نؤمن بأن أيَّ اثنين يحبان ويحترمان كليهما الآخر ومستعدان لتحمل مسئولية نجاح زواجهما يمكنهما عيش حياة زوجية سعيدة تصمد مع السنين، ويعتمد نجاحك على أمانتك في مناقشة مع الاختلافات القائمة بينكما، وإيمانكما في بنود التفاوض التي تستعدان لتطبيقها، وأمانتكما في الالتزام بما اتفقتما عليه في حياتكما الزوجية.

* * *



خمس قواعد
أساسية للوصول إلى عطاء

القاعدة الأولى: بركات الطاعة

المعصية لها شؤم وعاقبة المعاصي تعجل في الدنيا قبل الآخرة، وكان السلف يقولون: إنَّ آثار المعاصي تظهر على أقرب شيء إلى المرء في دابته وزوجته، وليس الشؤم في معصية شرب الخمر والزنا فحسب، بل من الشؤم البُعد عن واحات الإيمان وإهمال القيام بالفرائض والسباب والشتائم، ولو كان ذلك لأولادك، غيبة الزوج وشكواه وأسرته إلى الأهل وكثرة الشكاية من الواجبات على وجه التسخُّط بلا صبر واحتساب، والقيل والقال، والغيرة والحسد، وهجر القرآن وذكر الله، وغير ذلك كثير.

إنَّ للطاعة بركة، والصلة بالله تجعل القلب عامرًا حيًّا يقظًا، وتطرح البركة في الوقت والجهد، وتهب القوة لأداء الرسالة في الحياة، تحنن عليك الزوج، وتعين في تربية الأبناء.

القاعدة الثانية: أعط.. لتأخذ!!

يقول الأستاذ (مجدي إبراهيم): «الزواج في حقيقته عبارة عن شركة بين رجل وامرأة من أجل بناء الجيل الصالح الذي يعبد ربه ويبنى ويعمِّر الحياة، فأصل الزواج في الإسلام هو حلول المودة والألفة والإيثار بين اثنين.. ومن أجل دوام العشرة بينهما جعل الله تعالى لكلٍّ من الرجل والمرأة حقوقًا لدى الآخر يجب عليه القيام بها؛ فإنَّ المرء دخل الزواج باحثًا عن سعادته هو، وجلاء همومه هو، وتغيير حياته هو فحسب، دون مراعاة لمشاعر وحاجات وطبيعة الطرف الآخر لن يجني شيئًا إلا إذا جنى الفلاح ثمرًا وهو لم يزرع بذورًا.

أعط.. لتأخذ.. هذه هي ببساطة معادلة السعادة الزوجية.. فقبـل الـتحسُّر والتـألم عـلى الحالة الزوجية وانحسار المشاعر وبرودهـا لا بـدَّ مـن التلفُّـت والتحقُّـق مـن صـدق العطـاء والحرص على إسعاد الشريك.

القاعدة الثالثة:إذا لم تجد ما تحب.. فأحب ما تجد

أقرب سبب يمكن أن يعلق عليه المرء تقصيره وتوانيه هو أنه لم يكن يتوقع الأمور كـذلك، ولو كانت على ما يجب لرأيت من سعيه وإبداعه وحماسه عجبًا، والناجح الحقيقي مَن يصـنع من الصخور الكبيرة التي تعيقه طرق يصعد عليها إلى القمة، فإذا كان الزواج ليس الـذي كنـت تحلمين به وطباع الزوج ليست تلك التي تؤدينها وغير ذلك.. فاستعيذي باللـه مـن وساوسـك، واصنعي من الليمون اللاذع شرابًا حلوًا، ضخمي صفاته الجميلة في نفسك، واعزمي عـلى تغيـير صفاته السيئة إنْ وجدت، واستغرقي تمامًا في تجميـل الصـورة الشـاحبة لهـذا الـزواج، والحـذر الحذر من الكسل والإهمال، فالحيلة السعيدة نحن الذين نسعى إليها ونرسم ألوانهـا، وليسـت هي التي تأتي.

القاعدة الرابعة: ضعي أصابعك في أذنيك:

فلو استمعت إلى ما يقال: (فهؤلاء اشتروا.. وهـؤلاء سـاروا.. والكثـير مـن الكلـمات التـي يضاف إليها السم الزعاف الهادم للبيوت)، فلو استمعت وركنت وفكرت وقارنت لاستوحشت وحزنت وأسفت وتحسرت وتندمت.. ولنسجت أكفان السعادة لنفسك في النهاية.

القاعدة الخامسة: ليبلوكم أيكم أحسن عملاً

مَن تظل تعطي وتغدق على زوجها وأسرتهـا مـن العنايـة والمحبـة، فـلا تـرى نتيجـة لمـا تعطيه، بل لا تكاد تجد إلا تجاهلاً وإهمالاً وابـتلاء بـزوج عنيـد، نقـول: أتمـي مـا عليـك مـن الواجب وأدِّي ما ائتمنه اللـه عليك من رسالتك في الحياة أن مع العسر يسرًا، وما تحلمين بـه من سعادة ستلقين أضعافه -إنْ صبرت- في الآخرة.



ثمانية خبراء
آخرين في بهجة العطاء

تجد في عبارات بعض من أكثر من شهدت الأرض على حكمتهم بعض الأسباب التي تستحثك على العطاء:

☺ من خلال العطاء بحرية دون انتظار المقابل تنشط لديك محفزات الخير، فعندما تعطي يربح الجميع (جون ماركس تيمبلتون).

☺ السعادة ليست في الأخذ أو التملك، بل في العطاء فقط (هنري دورموند).

☺ كل فعل خير يفتح بابًا إلى الجنة (هنري وارد بيتشر).

☺ نحن لا ننال إلا ما نعطيه (فرانسيس أسيس).

☺ من بين مزايا العطاء أنه يحرر روح من أعطى (مايا أنجيليو).

☺ الآخذ متاعه قليل، والجواد لديه الكثير (لاو تسو).

☺ من أجمل ما تعوضك به الحياة أن نجد أن مساعدتك للغير قد أفضت إلى مساعدتك لنفسك (رالف والدو أمبيرسون).

☺ العطاء مصدر للسعادة في كلِّ تعبير عنه، فنحس بالبهجة عند نية أن نكون كرماء، ونحس بالبهجة عند فعل العطاء الحقيقي، ونحس بالبهجة عند تذكر حقيقة أننا قد أعطينا (قول حكيم).

العطاء: أجمل شيء في الدنيا هو العطاء، يقول النبي ﷺ: «**اليَدُ العُلْيَا خَيْرٌ مِنَ اليَدِ السُّفْلَى، وَابْدَأْ بِمَنْ تَعُولُ، وَخَيْرُ الصَّدَقَةِ عَنْ ظَهْرِ غِنًى، وَمَنْ يَسْتَعْفِفْ يُعِفَّهُ اللهُ، وَمَنْ يَسْتَغْنِ يُغْنِهِ اللهُ**» (رواه البخاري ومسلم)؛ فالنفس جبلت على حب مَن يعطيها.

الأنماط الأربعة للعطاء:

الأشياء: ما هو غير ذي قيمة في نظرك قد يكون كالكنز في نظر غيرك (قول حكيم).

هذه أسهل أنماط العطاء الأربعة، وهو نمط مطاط لدرجة يصعب معها تسميته عطاء، فهو عادةً ما لا يتطلب منا تضحيات، إلا أنه قد يكون ذا منفعة كبيرة لغيرنا (ومن هذا الملابس، وقطع الأثاث، والطعام، وأدوات، وألعاب، وسيارات)، فنحن في أغلب الأحوال نقوم بهذا كنوع من التخلُّص مما لا نحتاج إليه إلا أنها أشياء ذات قيمة كبرى لدى من يعيشون على القليل، وهناك مئات المنظمات الخيرية التي ستسعد بما تقدمه إليها، بل وقد يأتون إلى منزلك بدلاً من أن تذهب إليهم، فأسد صنيعًا لك ولغيرك بألا تستبقي عندك غير ما تحتاج إليه، فهناك مَن يقدرون هذه الأشياء حق قدرها.

الدم: (بادر بالخير اليوم، وساهم في إنقاذ حياة بأن تتبرع بالدم) (الخدمة الوطنية للتبرع بالدم).

المال: (المال أشبه بسماد الأرض، فلا قيمة له إنْ لم تنثره حتى يساعد على نمو الأشياء الصغيرة (نورنتون ويلدر).

مفهوم التبرُّع أو التصدُّق موجود في جميع الأديان منذ القدم.

نفسك: إنك إذا أعطيت من ممتلكاتك، فإنما تعطي القليل، ولن يكون العطاء حقًّا إلا عندما تعطي من نفسك (خليل جبران).

فالعطاء من الذات هو القيام بما يساعد الغير، وقد يكون هذا ماديًّا أو وجدانيًّا أو اجتماعيًّا أو روحانيًّا، وهذه المساعدة تمثِّل اعتيادًا فاضلاً بحتًا، ولا تنطوي على دوافع منفعة للذات، ولا ينتظر مقابل عليها فمنبعها طيبة قلوبنا.

* * *

الفصل السابع

الصبر والتواضع والغفران

هدف الفصل: أن تبـذل قصـار جهـدك لتحسـن مهـارة الاتصـال، وهـذا يتطلب منك: الصبر على تصرفات وأفعال وأقوال الناس، والتواضع لهم، وغفران ما بدر منهم تجاهك، والاتسـام بالنزاهة ليثقوا بك.

نقطة الانطلاق: السعي لتغيير النفس.

محطة الوصول: عندما تجد نفسك تحسن الاتصال بمَن حولك.






آية: ﴿**أَحَسِبَ النَّاسُ أن يُتْرَكُوا أن يَقُولُوا آمَنَّا وَهُـمْ لاَ يُفْتَنُـونَ * وَلَقَـدْ فَتَنَّا الَّذِينَ مِن قَبْلِهِمْ فَلَـيَعْلَمَنَّ اللـهُ الَّـذِينَ صَـدَقُوا وَلَـيَعْلَمَنَّ الْكَاذِبِينَ**﴾ [العنكبوت: 2-3].

حديث: «**لَيْسَ الشَّدِيدُ بِالصُّرَعَةِ، إِنَّمَا الشَّـدِيدُ الَّـذِي يَمْلِـكُ نَفْسَـهُ عِنْـدَ الغَضَبِ**» (رواه البخاري ومسلم).



الصبر فضيلة وفن ويمكن اكتسابه:

الصبر هو حبس النفس، ويقال: صبرت نفسي على ذلك الأمر أي حبستها، والصبر حبس النفس عند الجزع، والصبور: هو القادر على الصبر.

والصبر والحلم قرينان؛ لأن الحلم ضبط النفس والطبع عن هيجان الغضب، وضده الحماقة.

يقول الله تعالى: ﴿**أَحَسِبَ النَّاسُ أن يُتْرَكُوا أن يَقُولُوا آمَنَّا وهُمْ لا يُفْتَنُونَ * ولَقَدْ فَتَنَّا الَّذِينَ مِن قَبْلِهِمْ فَلَيَعْلَمَنَّ اللهُ الَّذِينَ صَدَقُوا ولَيَعْلَمَنَّ الكَاذِبِينَ**﴾ [العنكبوت: 2-3].

الصبر زاد الطريق في هذه الحياة والدعوة، إنه طريق طويل شاق، حافل بالعقبات والأشواك.

علي أي شيء أصبر؟!

الصبر يكون على أشياء كثيرة:

☺ الصبر على مديري وزملائي في العمل.

☺ الصبر على شهوات النفس ورغائبها وأطماعها وضعفها.

☺ الصبر على شهوات الناس ونقصهم وضعفهم وجهلهم وسوء تصرفهم وانحراف طباعهم وغرورهم.

☺ الصبر على طغيان الباطل، ووقاحة الطغيان، وانتفاش الشر.

☺ والصبر على قلة المعين، وطول الطريق، ووساوس الشيطان في ساعات الكرب والضيق.

☺ الصبر على ضبط النفس في ساعة القدرة والانتصار، واستقبال الرخاء في تواضع وشكر.

قال الـله تعالى: ﴿**يَا أَيُّهَا الَذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وصَابِرُوا ورَابِطُوا واتَّقُوا الـلـهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ**﴾ [آل عمران: 200].

كيف يمكن تعلم الصبر؟

- يبدأ تعلم الصبر بالإحساس بالحاجة المتأصلة إليه.
- يتطلب الصبر رغبةً وحافزًا قويين.
- الصبر صعب، وخاصة في البداية.
- يتطلب الصبر الكثير جدًّا من المران.
- يصبح الصبر سهلاً بمجرد أن يصبح عادة.
- يثري الصبر كل جانب من جوانب الحياة.

مصادر الإزعاج الخمسة المعتادة وكيفية التعامل معها:

1- الانتظار في الطوابير.
2- قيادة السيارة.
3- استخدام الكمبيوتر.
4- الانتظار على الهاتف.
5- السفر بالطائرة.

المقترحات التالية ستساعدك:

☺ كُنْ مستعدًا مسبقًا أن يحدث أي خطاب سيئ، أو حدوث تأخير ما، فإذا بدأت اليوم بهذه القناعة، فإنك لن تستفز عند حدوث مثل هذا الأمر فستكون مستعدًا، أما إنْ لم يحدث أي من هذا يكفي أن تحمد الـله على حُسن حظك.

☺ اسأل نفسك هذا السؤال: إذا سمحت لهذه الحادثة أن تصيبني بالغضب أو

الحزن، فهل سيؤدي هذا للأفضل أم للأسوأ، والإجابة بالطبع معلومة.

☺ شجِّع نفسك: أن تقول لنفسك شيئًا إيجابيًّا محددًا تجاه الموقف القائم، ومن هذا أن تقول: (بوسعي التحكُّم في هذا؛ فهو مجرد اختبار لصبري).

☺ ضع استراتيجية لمواجهة الموقف: إنَّ هذه الأمور تحدث لا مفر، فعليك أن تخطط لتحقيق أقصى استفادة من أي موقف، ومن هنا، حاول حينما تقف في أي طابور، أن تجري حوارًا مع مَن يقف أمامك أو خلفك، فقد تجد متعة في هذا وتكتسب صداقة جديدة، وإذا علقت بسيارتك وسط زحام المرور، فعليك أن تستمع إلى شريط كاسيت، مفيد أو غير ذلك، وقد تتمكن من أن تجد كتابًا عن الصبر، أما حينما تتعطل داخل المطار أو في الطائرة، فإنَّ وجود كتاب أو مجلة معك أمر مفيد.

☺ انشغل بذكر الله، ﴿**أَلاَ بِذِكْرِ اللهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ**﴾ [الرعد: 28].

الصبر على الأمور غير المحتملة:

والسؤال الذي تحتاج إلى طرحه على نفسك هو لماذا، طالما أن الموقف غير محتمل، أنت لا تزال ضائعًا فيه، وإليك بعض الأعذار التقليدية في هذا الصدد:

☺ إذا لم أقم به، فلن يتم إنجازه.

☺ إذا لم أنجزه بنفسي، فلن يتم إنجازه بشكل طيب.

☺ إذا لم أفعله، فإني سأتسبب في توريط شخص آخر.

☺ إذا كففت عن عمله الآن، فإن الطرف الآخر لن يتفهم ذلك، فهم يتوقعون أن أستمر في القيام به؛ لأني كنت دومًا أقوم به.

☺ إذا توقفت عن القيام به الآن، فإن الطرف الآخر سوف يعتبر ذلك إساءة أو سيلحق به ضرر، ولا يمكنني أن أتحمل ذلك.

☺ إذا لم أستمر في القيام به، فسوف أشعر أني قد فشلت.

☺ إذا لم أستمر في القيام به، فأنا أناني.

☺ إنها علامة على الضعف إذا أردت الهروب من موقف صعب.

سبعة خبراء في التعلم والإنجاز والصبر:

1) إذا كنت بالفعل قد توصلت إلى اكتشافات ذات قيمة، فإنَّ مرجع ذلك الملاحظة الصبورة أكثر من أي موهبة أخرى (إسحاق نيوتن).

2) إنني أفكِّر وأفكِّر لأشهر ولسنوات، وأصل إلى استنتاجات خاطئة في (99) مرة، ولكنني أصل إلى الصواب في المرة المائة، فلا علاقة للأمر بالذكاء، بل بالقدرة على المثابرة مع ما أواجهه من إشكاليات (ألبرت اينشتين).

3) ما العبقرية إلا مقدرة طبيعية على الصبر (بنيامين فرانكلين).

4) ينال ما يريد كل مَن يتعجل في صبر (توماس أيدسون).

5) العبقرية صبر لا ينضب (مايكل أنجلو).

6) الصبر على الشدائد قوة تنتصر على أي شيء (رالف والدو إيمرسون).

7) للصبر والمثابرة مفعول السحر في مواجهة الصعوبات والعوائق وتخطيها (جون كويسني آدمز).

فضيلة الصبر:

لقد وجد الأشخاص ذوو الطموح أن الصبر فضيلة من الصعب اعتناقها، ولكن الحقيقة هي أن تحقيق أهدافك في الحياة يعني أنك سوف تضطر إلى تنمية الصبر في داخلك، لكي تحتمل لعبة الصبر التي ستقدم على خوضها.

ومن البديهي أن العديد منا لا يتحلون بالصبر بطبيعتهم، هذا بالإضافة إلى أنه عليك أن تنتبه إلى الانطباعات التي تخلقها قلة الصبر لدى الآخرين، ستظهر قلة الصبر بمظهر طفولي، ومدلل، وغير واقعي، وبائس، من غير المحتمل أن يجعلك هذا المظهر

تنال احترام الآخرين. أما الصبر؛ فهو يوحي بالهدوء والقوة والثقة بالنفس والتحكُّم والذكاء.

عندما تصبح أكثر صبرًا ستستطيع أن:

- تقلِّل من مستويات القلق مما يؤدي إلى حياة أكثر صحةً وسعادةً.
- تتخذ قرارات أفضل؛ حيث إنك عندما تكون هادئًا ستستطيع أن ترى الصورة العامة.
- تكون أكثر إدراكًا لمشاعر الآخرين، أي أنك ستستطيع التعاطف مع الآخرين بفاعلية أكبر.
- وهذا الأمر بدوره يسمح لك ببناء حكمتك.

المحافظة على الانضباط:

سيتم الحكم على سلوكك الشخصي عن طريق قبولك للمفاهيم الأساسية الثلاثة الآتية:

- التحكم: إنك تتحكم بحياتك الخاصة وأنت مَن يضع قواعد السلوك المقبول.
- التوازن: انتبه حتى لا تعاني الإجهاد التام، ولا تبحث عن الراحة وسط الأفعال التي تسبب الضرر لنا.
- العفو: تقبل الفشل بشرف وكرامة، ثم عد لتستكمل طريقك سريعًا.

- إنَّ الانتصار الأول والأعظم هو أن تقهر ذاتك (أفلاطون).

ما يعين على الصبر:

☺ أولاً: إعداد النفس: على المسلم أن يهيِّئ نفسه للمصائب قبل وقوعها، وأنْ يدرِّبها عليها قبل حدوثها، وأنْ يعمل على صلاح شئونها؛ لأن الصبر عزيز ونفيس، وكل أمر عزيز يحتاج إلى دربة عليه.

عليه أن يتذكر دومًا وأبدًا زوال الدنيا وسرعة الفناء، وأنْ ليس لمخلوق فيها بقاء، وأن لها آجالاً منصرمة، ومددًا منقضية، وقد مثَّل الرسول ﷺ حاله في الدنيا «**كَرَاكِبٍ**

سَارَ فِي يَوْمٍ صَائِفٍ، فَاسْتَظَلَّ تَحْتَ شَجَرَةٍ سَاعَةً مِنْ نَهَارٍ، ثُمَّ رَاحَ وتركها» (رواه الإمام أحمد).

فلا تغتر برخاء، ولا تؤمِّلْ أن تبقى الدنيا على حالة، أو تخلو من تقلُّب وإصابة واستحالة؛ فإنَّ مَن عرف الدنيا وخبر أحوالها هان عليه بؤسها ونعيمها، وقد قال بعض الحكماء: «مَن حاذر لم يهلع، ومَن راقب لم يجزع، ومَن كان متوقِّعًا لم يكن متوجعًا». ومن أحبَّ البقاء؛ فليُعِدَّ للمصائب قلبًا صبورًا.

☺ ثانيًا: الإيمان بالقضاء والقدر: مَن آمن بالقضاء والقدر، وعلم أن الدنيا دار ابتلاء وخطر، وأنَّ القدر لا يُردّ ولا يؤجَّل اطمأنت نفسه، وهان أمره.

ومن المشاهَد المعلومة أن المؤمنين هُمْ أقلُّ الناس تأثُّرًا بمصائب الدنيا، وأقلُّهم جزعًا وارتباكًا؛ فالإيمان بالقضاء والقدر صار كصِمَام الأمان الواقي لهم بإذن الله من الصدمات والنكسات.

إنهم مؤمنون بما أخبرهم به الصادق المصدوق ﷺ: «**اعْلَمْ أَنَّ الأُمَّةَ لَوْ اجْتَمَعَتْ عَلَى أَنْ يَنْفَعُوكَ بِشَيْءٍ لَمْ يَنْفَعُوكَ إِلَّا بِشَيْءٍ قَدْ كَتَبَهُ اللهُ لَكَ، وَلَوْ اجْتَمَعُوا عَلَى أَنْ يَضُرُّوكَ بِشَيْءٍ لَمْ يَضُرُّوكَ إِلَّا بِشَيْءٍ قَدْ كَتَبَهُ اللهُ عَلَيْكَ، رُفِعَتِ الأَقْلَامُ وَجَفَّتْ الصُّحُفُ**»

(رواه الترمذي).

إنهم مؤمنون بأن الآجال والأرزاق مقرَّرة مقدَّرة والمرء في بطن أمه؛ فعَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ رضي الله عنه عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: «**وَكَّلَ اللهُ بِالرَّحِمِ مَلَكًا، فَيَقُولُ: أَيْ رَبِّ نُطْفَةٌ، أَيْ رَبِّ عَلَقَةٌ، أَيْ رَبِّ مُضْغَةٌ، فَإِذَا أَرَادَ اللهُ أَنْ يَقْضِيَ خَلْقَهَا، قَالَ: أَيْ رَبِّ، أَذَكَرٌ أَمْ أُنْثَى، أَشَقِيٌّ أَمْ سَعِيدٌ، فَمَا الرِّزْقُ، فَمَا الأَجَلُ، فَيُكْتَبُ كَذَلِكَ فِي بَطْنِ أُمِّهِ**» (رواه البخاري).

قال النووي -رحمه الله: «وهذا الحديث صريح في أن الآجال والأرزاق مقدَّرة، لا تتغير عما قدَّره الله تعالى وعلمه في الأزل، فيستحيل زيادتها ونقصها حقيقة عن ذلك».

☺ ثالثًا: تذكر حال الرسول ﷺ: وفي تأمُّل حاله ﷺ عظة وسلوى وعزاء؛ فقد

كانت حياته كلها صبراً وجهاداً؛ ففي فترة وجيزة مات عمه أبو طالب الذي كان يمنع المشركين من أذاه، وماتت زوجته الوفيّة الصابرة السيدة خديجة -رضي اللـه عنها، ثمّ ماتت بعض بناته، ومات ابنه إبراهيم، فلم يزد على أن قال وقد دمعت عيناه: «**إِنَّ العَيْنَ تَدْمَعُ، وَالقَلْبَ يَحْزَنُ، وَلاَ نَقُولُ إِلَّا مَا يَرْضَى رَبُّنَا، وَإِنَّا بِفِرَاقِكَ يَا إِبْرَاهِيمُ لَمَحْزُونُونَ**» (رواه البخاري)، ومات الكثير من أصحابه الذين أحبَّهم وأحبّوه، فما فَتَّ ذلك في عضُدِه، ولا قلَّل من عزيمته وصبره.

ومَن تأمَّل أحوال السلف الصالح وجدهم ﷺ قد حازوا الصبر على خير وجوهه، وقد قال اللـه: ﴿**لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِيهِمْ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللـهَ وَالْيَوْمَ الآخِرَ**﴾ [الممتحنة: 6].

تأمَّلوا حال عروة بن الزبير ﷺ وقد ابتلي في موضع واحد بقطع رجله مع موت ابنه، فلم يزد على أن قال: «اللـهمّ كان لي بنون سبعة فأخذتَ واحدًا، وأبقيتَ لي ستة، وكان لي أطراف أربعة؛ فأخذت طرفًا وأبقيت ثلاثة؛ ولئن ابتلَيْتَ لقد عافيت، ولئن أخذتَ لقد أبقيت».

☺ رابعًا: استحضار سعة رحمة اللـه، وواسع فضله: المؤمن الصادق في إيمانه يُحْسِن ظنَّه بربه، وقد قال اللـه كما أخبر رسول اللـه ﷺ: «**أنا عند ظن عبدي بي**»، فثقوا بسعة رحمة اللـه بكم، وأنّ أقداره خير في حقيقة أمرها، وإنْ كانت في ظاهرها مصائبَ مكروهةً وموجعةً، وقد قال اللـه: ﴿**وَعَسَى أن تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَى أن تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللـهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لاَ تَعْلَمُونَ**﴾ [البقرة: 216]، وقال الرسول ﷺ: «**عجبًا للمؤمن، لا يقضي اللـه له شيئًا إلا كان خيراً له**».

☺ خامسًا: التأسي بغيره من أهل المصائب: تأسَّوْا بغيركم، وتذكَّروا مصابهم، وانظروا إلى مَن هو أشدُّ مصيبة منكم؛ فإنَّ في ذلك ما يُذهب الأسى، ويخفف الألم، ويقلِّل الهلع والجزع، وتذكَّروا أن «**مَن يتصبَّرْ يُصَبِّرْهُ اللـه**».

☺ سادسًا: تذكّر أن المصائب من دلائل الفضل: المصائب مـن دلائـل الفضـل، وشـواهد النبل، وكيف لا يكون ذلك، وقد سأل سـعد بـن أبي وقـاص ﷺ رسـول اللــه ﷺ، فقال: يَا رَسُولَ اللـهِ، أَيُّ النَّاسِ أَشَدُّ بَلاَءً؟ قَالَ: «**الأَنْبِيَاءُ ثُمَّ الأَمْثَلُ فَالأَمْثَـلُ، فَيُبْـتَلَى الرَّجُلُ عَلَى حَسَبِ دِينِهِ، فَإِنْ كَانَ دِينُهُ صُـلْبًا اشْـتَدَّ بَـلاَؤُهُ، وَإِنْ كَـانَ فِي دِينِـهِ رِقَّـةٌ ابْتُلِيَ عَلَى حَسَبِ دِينِهِ، فَمَا يَبْرَحُ البَلاَءُ بِالعَبْدِ حَتَّى يَتْرُكَهُ يَمْشِي عَلَى الأَرْضِ مَا عَلَيْهِ خَطِيئَةٌ**» (رواه الترمذي).

☺ سابعًا: تذكر حُسن الجزاء: ليتذكر كل منا حُسن الجزاء ليخف حمل البلاء عليه؛ فإنَّ الأجر على قدر المشقة، والنعيم لا يُدرك بالنعيم، والراحة لا تنال إلا على جسور مـن التعب، وما أقدم أحد على تحمُّل مشقة عاجلة إلا لثمرة مؤجلة، والصبر على مـرارة العاجل يفضي إلى حلاوة الآجل، و«**إنَّ عظم الجزاء مع عظم البلاء**».

☺ ثامنًا: كف النفس عن تذكر المصيبة: على مَن أصيب بمصيبة أن يكـفَّ نفسـه عـن تذكُّرها، وتردادها في ذهنه وتجوُّلها، وأنْ ينفي الخواطر والمهيِّجات إذا مرَّتْ بـه، ولا ينمِّيها ويعايشها؛ فإنها تصير أماني لا نفع منها ولا غنًى وراءها، وأمثال هـذه الأمـاني رءوس أموال المفاليس؛ لأنّ مَن مات لا يعود، وما قُضي لا يـردُّ، وقـد روي عـن عمـر بن الخطاب ﷺ قوله: «لا تستفزُّوا الدموع بالتذكُّر».

☺ تاسعًا: الابتعاد عن العزلة والانفراد: ابتعد أيُّها المصـاب عـن العزلـة والانفـراد؛ فـإنَّ الوساوس لا تزال تجاذب المنعزل المتفرِّغ، والشـيطان عـلى المنعـزل أقـدر منـه عـلى غيره.

وأشغل نفسك بما فيه نفعك، واحزم أمرك، واشتغل بالأوراد المتواصلة والقـراءة والأذكـار والصلوات، واجعلها أنيسك ورفيقك؛ فإنَّه بذكر اللـه تطمئن القلوب.

☺ عاشرًا: ترك الجزع والتشكي: إياكم عند المصائب والجزع كثرة الشكوى، فإنَّ من غفل عن أسباب العزاء ودواعي السلوة تضاعفت عليه شدة الأسى والحسرة، وهو بهذا كمَن سعى في حتفه وأعان على تلفه، فلا يطيق على مصابه صبرًا، ولا يجد عنه سُلُوًّا، ولئن كان الصبر مستأصِل الحدثان؛ فإنَّ الجزع من أعوان الزمان.

قال علي بن أبي طالب ﷺ: «إنَّك أن صبرت جرى عليك القلم وأنت مأجور، وإنْ جزعت جرى عليك القلم وأنت مأزور».

وقال عمر بن الخطاب ﷺ: «إنا وجدنا خير عيشنا الصبر».

حكمة: (إنما الصبر عند الصدمة الأولى)

الهدوء وضبط النفس سمة القيادة الناجحة:

أهم عنصر من عناصر سمات القيادة الناجحة الهدوء وضبط النفس، وهي صفة جلية في رسول الله ﷺ في جميع أحواله، إنَّ الهدوء وضبط النفس موهبة فطرية وسمة خلقية تكتسب كذلك.

إنَّ استقبال أي حدث مهما كانت درجة عظمته بهدوء وضبط نفس يمكِّن المسئول والقائد من عدة أمور منها:

أولاً: استيعاب الحدث بمعرفة حجمه الحقيقي.

ثانيًا: استيعاب الحدث بمعرفة مسبباته، الأسباب التي من شأنها أن تؤدي إلى وقوع الحدث يعين على معرفة أفضل المواقف التي ينبغي اتخاذها.

ثالثًا: استيعاب الحدث بمعرفة أبعاده المستقبلية، فما من حدث إلا وله ما وراءه، والهدوء وضبط النفس مما يعين القائد على الاستعداد لمواجهته بعقلية الواعي لما يدور حوله.

فبمثل هذه الأمور الثلاثة وغيرها يوحي القائد والرئيس والمسئول للآخرين ممن

حوله أنه متمكن من الموقف وممسك بزمامه، فلا يظهر عليه الخوف والارتباك، فالقائد الحقيقي هو الذي لا يعرف الخوف ويتقن إخفاءه عندما يشعر به، ليوحي لمرؤوسيه بأنه دائمًا أصلب من الخطر.

يقول (كورتوا): «ينظر المرؤوسون في ساعات الخطر غريزيًّا إلى وجه رئيسهم، فإذا اكتشفوا لديه قلقًا أو توترًا عصبيًّا، انتشر هذا الشعور بينهم بسرعة تزداد بمقدار ما يكون هذا الرئيس محبوبًا وموثوقًا».

التواضع على أرض الواقع:

تواضعْ تكنْ كالنَّجمِ لاحَ لناظرٍ عَلى صَفحاتِ الماءِ وَهو رفيعُ

وَلا تكنْ كالدخانِ يعلو بنفسِهِ عَلى طَبَقاتِ الجو وَهو وضيعُ

فالسنبلة الممتلئة بالخير تميل بخيرها إلى الأرض والخاوية الفارغة ترتفع في الهواء.

وسُئِلَ الفضيل بن عياض ﵀ عن المتواضع، فقال: «يخضع للحق وينقاد له ويقبله ممن قاله»، وقال أيضًا: «العز في التواضع».

نماذج من تواضع النبي ﷺ:

ساد رسول الله ﷺ الأمة وساد الناس وهو سيد ولد آدم وخير الناس، فكيف كان حاله:

1) كان إذا صافح الرجل لم ينقل يده من يده حتى يكون هو الذي ينزع يده.

2) كان يوم الأحزاب ينزع التراب ولقد وارى التراب بياض بطنه.

3) كان يأتي ضعفاء المسلمين ويزورهم ويعود مرضاهم ويشهد جنائزهم.

4) كان يتخلف في المسير فيزجي الضعيف ويردف العاجز ويدعو لهم.

5) كان يزور الأنصار ويسلم على صبيانهم ويمسح رءوسهم.

صفات المتواضع:

1- إن المتواضع لين، سهل المعشر، يفتح له الآخرون قلوبهم مما يسهل عليه حين

يكون قائدًا مسئولاً القدرة على التوجيه وتملك زمام الآخرين من خلال قلوبهم لا من خلال منصبه وجبروته وعنفوانه وهو ما يحتاجه القائد الناجح.

2 – إنَّ المتواضع أقدر الناس على الاعتراف بأخطائه؛ إذ يدرك أن اعترافه بوقوعه في الخطأ لا يسلبه احترام الآخرين له وليس هو الذي يقول ويتبجح بأنه صاحب الحق دائمًا بل هو على العكس من ذلك فاعترافه بالخطأ بصراحة وأمانة وشجاعة هو تأكيد لبشريته وإتاحة المجال لإصلاح الخطأ بدلاً من الاستمرار عليه، ولا شكَّ أن هذا هو عين ما يتميز به القائد الناجح؛ إذ لا يُقبل نجاح قيادة تصر على الاستمرار بالخطأ.

3 - إنَّ المتواضع يعطي الناس حقهم وقدرهم فلا يحتقرهم مما يساعد على إيجاد روح المشاركة وإبداء الرأي وبروز الإبداع الذي يحتاجه أي قائد ناجح؛ إذ لا نجاح لقائد دون وجود هذه الروح بين مرؤوسيه.

4 - إنَّ المتواضع لا يعيش في عالم الغرور والتيه والكبرياء الذي يجعل القائد يحسب نفسه وكأنه صاحب صفات ومزايا لا يملكها إلا هو وحده، ثم لا يلبث إلا قليلاً وتنكشف حقيقته فلا يبق له هذا النجاح المصنوع.

يقول أحد العارفين: لا يمكن للرئيس أن يخدع مرؤوسيه طويلاً ولا بدَّ أن تكشفه الأيام والنوائب، فإذا كان متواضعًا أمام نفسه بقى قويًّا أمام الآخرين، وإن كان صادقًا استطاع أن يطلب الصدق من الآخرين.

5 - إنَّ المتواضع تأبى نفسه أن يكون أنانيًّا؛ لأن الأنانية هي وليدة الغرور ولا يجتمع متضادان في نفس واحدة وعليه، فإنَّ القائد المتواضع هو الذي يعيش ليحقق أهداف الجماعة والمصلحة العامة بدافع الواجب والذي ينجح ليحقق هدفًا جماعيًّا ليس كفرد ينجح ليحقق هدفًا فرديًّا، فالأول يكتسب بحبه للآخرين وولاءهم، والآخر ينتظر الآخرون فشله بتلهف.

6- إنَّ المتواضع أعظم من أن يجعل لحب الظهور مدخلاً إلى نفسه، يقول أحدهم: يعمل الرئيس المغرور بدافع حب الظهور، فيجد نفسه في النهاية محاطًا ببطانة لا ترى إلا بعينيه ولا تسمع إلا بأذنيه، فيفقد الفائدة التي يحملها إليه انتقاد معاونيه الصالحين الذين يرون الأشياء من زاوية مختلفة، كما يفقد الاحتكاك مع الوسط الذي يعيش فيه، فيصبح غير أهل للقيادة.

طرق تعلم التواضع:

الطريقة الأولى لتعلم التواضع:

- فكِّر في احتياجات الآخرين.

- توقف عن الأنانية.

- تحرَّك نحو ملاحظة احتياجات الآخرين والاهتمام بها.

الطريقة الثانية لتعلم التواضع:

اطلب المساعدة، مهما كان ما يحقق الناس في حياتهم؛ فلا أحد يستطيع أن يرجع نجاحه كلية إلى مجهوداته فقط، فنحن بحاجة للمساندة والدعم من الآخرين.

الطريقة الثالثة لتعلم التواضع:

اعتذر عن أخطائك واعترف بها.

تذكر النصائح الأربع التالية:

- اعترف بخطئك.

- اعتذر عنه.

- اعرض حلاً بديلاً.

- ثم اعمل على تطبيقه.

الطريقة الرابعة لتعلم التواضع:

رحِّب بالتقييم.

مواصفات التواضع:

إنَّ مفتاح امتلاك أي فضيلة هو أن تراها في الآخرين أولاً؛ حيث إنَّ هذا يساعدنا ليس فقط في فهم ماهية الفضيلة، بل كذلك في معرفة مواصفاتها فما مواصفات التواضع؟ ما الذي يفعله المتواضعون؟ وما الذي يجتنبونه؟!

أشياء أربعة يتجنبها المتواضعون:

1- المتواضعون لا يعتقدون أنهم يعرفون كل شيء: لم أدرك إلا في وقت متأخر من حياتي مدى سهولة أن يقول المرء: (لا أعلم).

2- المتواضعون لا يعتقدون أنهم دومًا على حق: لا أحد أطول عنقًا ممن يقف مستعدًا لأن يقومه الآخرون (وليم زافاير).

- الكبر يعتني بالبحث عمن هو على حق، بينما التواضع يعتني بالبحث عما هو حق (عزرا تافت بنسون).

3- المتواضعون لا يتفاخرون: لا يقتل المخلص إلا حبه للظهور (أبراهام لينكولن).

4- المتواضعون لا ينتقدون غيرهم: لا أرى سوى الصفات الجيدة في البشر، فلا يمكن لخطاء مثلي أن يوغل في خطايا الآخرين (مهاتما غاندي).

لا تنتقد غيرك وإلا فسينقدك الآخرون، فبنفس الطريقة التي تحكم بها على غيرك عليك وما تقيسه عليهم يقيسونه عليك، فلماذا تنشغل للذرة في ثوب أخيك ولا تنتبه للبقعة في ثوبك أنت؟!

أربعة أشياء يداوم عليها المتواضعون:

1- المتواضعون يتعاملون مع الغير باحترام: التواضع واحترام الغير صنوان لا يفترقان (بول إتش. بوريسوف).

- عامل الآخرين مثلما تحب أن يعاملوك (قول مأثور).

2- المتواضعون شاكرون: المتكبرون لا يقنعون أبدًا، أما المتواضعون فيقـدرون مـا لـديهم (جان درايفوس).

- ليست المسألة في قدر ما تمتلك، بل قدر ما تستمتع به (تشارلز سيرجيون).

3- المتواضعون أصـلاء: الكـبر اصـطناع، أمـا التواضـع فهـو طبيعـة في الإنسـان (تومـاس ميرتون).

4- أعتز وأقدر أشياء ثلاثة، أولها الرفـق، وثانيهـا الاقتصـاد، وثالثهـا التواضـع، وجميعهـا يمنعني أن أوثر نفسي على الآخرين (لاوتسو).

5- المتواضعون يرغبون في التعلُّم، وأن يصبحوا أفضل: التواضع هو أسلوب حياة يتمثـل في قول ليس لدي كل الإجابات وأحتاج إلى مساعدتك (جون بالدوني).

حاول أن تكون متواضعًا:

التواضع صفة إنسانية جذابة ومحببة للغاية، إذا كنت متواضعًا فسوف تكون قادرًا عـلى التواصل مع الآخرين بفاعلية، وهو شيء له دور فعَّال في تجنيد الآخـرين ليسـاعدونك، خـلال رحلتك لتحقيق النجاح، يحدث هذا النجاح نتيجة لجاذبيتك الشخصية التي يمكنـك تحسـينها سريعًا أثناء تعاملك مع الأشخاص الآخرين.

وعلى عكس الأشـخاص الـذين عنـدهم سـمات العدوانيـة والعجرفـة والتفـاخر والغـرور سوف يتسبب اتسامك بالتواضع بانجذاب الناس إليك.

يرى بعض الناس أن التواضع علامة على الضـعف، ولا يمكـن أن يصـاحب النجـاح، ومـع ذلك فهو قوة خفية هائلة، عند دمجه جيدًا بالإحساس القوي بالطموح والاحترافية يمكنـه أن يحقِّق تقدمًا شخصيًّا منقطع النظير.

واعلم أن تحقيـق الانتصـار في إطـار التواضـع يـؤدي إلى الانسـجام بـين الأفـراد والفـرق والمؤسسات.

عندما تعتنق عقلية تقوم على الإحساس بالتواضع؛ فإنها ستمدك بالآتي:

- ☺ إدراك أكبر بالذات؛ لأن غرورك سينتهي مع آرائك العنيدة.
- ☺ القدرة على التعاطف مع المجتمع؛ حيث إنها ستلغي أية أفكار عن الفوارق الاجتماعية.
- ☺ وسيلة تستطيع بواسطتها أن تتواصل بقوة أكبر؛ لأن كلماتك ستعكس شغفك وذاتك الحقيقية.
- ☺ فرصة للنمو الشخصي، بسبب حالة الإدراك المتزايدة لمواطن ضعفك.
- ☺ تنمية سمة التواضع يجب أن تكون جزءًا لا يتجزأ من رحلة نجاحك.
- ☺ ادرس خطابات القادة العظام ولاحظ مدى التواضع الذي يظهر في أسلوب حياتهم وتحقيقهم لأهدافهم.
- ☺ اعتنق عقلية خدمية، فعندما نرى أنفسنا نخدم الآخرين، فإننا بذلك نهيئ عقولنا لإدراك أننا نفعل أمرًا جيدًا ونضيف قيمة إلى مَن نعتبرهم مهمين بالنسبة لنا.
- ☺ انتبه إلى الكلمات، التي تستخدمها لتصف إنجازاتك، تخلص من المصطلحات التي تنم عن التفاخر أو الغرور.

يرتفع قدرنا بالتواضع ويقل بالتكبر «حكمة قديمة».

الغفران:

بعض الأشياء التي لا تعد من قبيل الغفران، فقد توضح بعض المفاهيم الخاطئة حوله:

- ☺ لا يعني الغفران أن تصفح عن إساءة الغير إليك، ولا يعني أن تعفو عن ذاك الشخص.
- ☺ لا يعني الغفران أن عليك أن تلعب دور الشهيد، ولا يعني أن عليك أن تبقى

ضحية.

☺ لا يعني الغفران أن عليك أن تتظاهر بأن كل شيء على ما يرام، فالألم موجع والغفران يتطلب وقتًا.

☺ لا يعني الغفران التصافي، فأحيانًا ما تعود العلاقات بين الشخصين إلا أن هذا ليس ممكنًا على الدوام.

☺ لا يعني الغفران النسيان، فمن الضروري أن (تصفح وتنسى) إلا أن من غير الممكن حقيقة أن تمحو ذكرياتنا بالكلية، فليس بوسعنا أن ننكر الواقع، إلا أنه من الممكن أن نصفح دون أن ننسى.

☺ لا يعني الغفران أن تكون مستضعفًا، فالصفح عمن أساء إليك لا يمثِّل وهنًا في ذاتك، بل خطوة نحو الإصلاح.

☺ كما أن من المفيد أن نفهم ما يعنيه الغفران فله مكونات عدة، وعندما نضع يدنا عليها نقترب من إيجاد القوة الداخلية التي تمكننا من الصفح.

☺ الغفران خيار وحيث إنَّ كل توجهات الحياة اختيار؛ فإننا أحرار دومًا في أن نختار أنسب أساليب التعامل مع ألمنا.

☺ الغفران عملية دائمة وهو ليس شيئًا يتم بأسلوب سهل سريع؛ فهو يتطلب وقتًا ومجهودًا كبيرًا.

☺ الغفران نسيان للماضي، وهذا أصعب جزء في العملية، ولكنه كذلك أهمها فلن نستمتع بالحاضر طالما ظللنا قابعين في الماضي.

☺ الغفران نوع من العلاج: فهو الشيء الوحيد الذي يتيح لنا أن نتقدم متجاوزين الإساءة، فهو التيقن من أن لدينا أساليب أفضل لبذل ما لدينا من طاقة.

☺ الغفران علامة على القوة، والبعض يعلن في فخر أنه «لن يغفر أبدًا» كما لو أن

هذه الصفة حميدة إلا أنها ليست كذلك، بل هي علامة ضعف فالغفران الحقيقي يتطلب الشخصية القوية والشجاعة.

لا يمكن للضعيف أن يعفو، فالعفو صفة القوي (مهاتما غاندي).

ثمن الكراهية:

☺ ما أن تمتلئ بالكراهية حتى تتيح الفرصة للآخرين كي يسيطروا على عواطفك (واين داير).

☺ - لن يبارحك الغضب طالما كان عقلك مشحونًا بالكراهية، فلن يزول الغضب إلا بنسيان تلك الكراهية (قول حكيم).

هنا أطرح عليك خمسة أمثلة بسيطة:

1) هل يمكن أن تدس السم لنفسك متعمدًا؟!
2) هل يمكن أن تدخل السجن طواعية مع أنك لم ترتكب أي جرم؟!
3) هل يمكن أن تملأ حقيبتين بالأحجار لتحملها طوال اليوم مع أنهما يثقلان كاهلك دون نفع؟!
4) هل يمكن أن توثق نفسك إلى جدار لتطلب من الآخرين أن ينهالوا عليك بالتعذيب؟!
5) هل يمكن أن تطلب ممن آذاك أن يزيد في إيذائك وأن يواصل هذا باستمرار؟!

قائمة بأفضل عشر مزايا للتسامح والغفران:

يكاد الغفران أن يكون فعلاً أنانيًا بسبب النفع الشديد الذي يعود على مَن يصفح (لاوانا بلاكويل).

- الغفران هدية تهادي بها ذاتك (لاري جيمس).

- الغفران يضع نهاية للسلوك الانهزامي.

إنك تصفح لسببين، أولهما لكي تعرف الآخرين بأنك لم تعد تود أن تكـون في حالـة عـداء تجاه ذلك الشخص، وثانيهما لكي تحرر نفسك من الأسر الانهزامي للكراهية (واين داير).

يقطع الغفران دائرة الغضب والكراهية الانهزامية، وهـي التـي تعيقنـا، فـتعلم الغفـران حتى تتغلب على تلك العوائق، ونشعر بالراحة الوجدانية، ولنستمر حياتنا (د. سارة باكلي).

الغفران يأخذنا بعيدًا عن الماضي:

إنْ لم تغفـر فسـتقع أسـيرًا للـماضي ولـلأسى الـذي يمنـع حياتـك مـن أن تتقـدم (روبـين كازراجيان).

- الغفران خلاص من الماضي (جيرالد جامبولسكي).

- الغفران يحررنا لتمضي حياتنا.

- الغفران تحرير للأسير، وعندها تكتشف أن هذا الأسير كان أنت (لويس سيميدويس).

حينما تكن الكراهية لأحد، فإنـك تصـبح مرتبطًـا بـذلك الشـخص أو تلـك الحالـة بـرابط وجداني أقوى من الصلب، والغفران هو الوسيلة الوحيـدة للفكـاك مـن هـذا الـرابط وتحريـر الذات (كاثرين بوندر).

الغفران يقودنا إلى الأفضل:

إنَّ عدم نسيان الإساءات القديمة ومحاولة الثـأر والانتصـار عـلى الغـير، يجعلنـا دومًـا في وضعية أحط من ذاتنا الحقة (مالكولم فوربس).

الإيذاء يجعلك أحط من عدوك، والثأر يبقيك عـلى قـدم المسـاواة معـه، ولكـن الغفـران يسمو بك عليه (بنيامين فرانكلين).

الغفران يقوي من شخصيتنا:

- تكون النفس البشرية في أقوى حالاتها حينما تتسامى على الثأر وتقوي على العفو عن الإساءة (أي إتش، تشابين).

- قوة الشخصية هي القدرة على قهر الكراهية تجاه الآخرين، وعلى إخفاء مشاعر الألم وعلى سرعة العفو (لورانس حي لوفاسيك).

الغفران يزيد من مشاعر المحبة لدينا:

- لن تُحب حتى تكتسب القدرة على الصفح، وكلما زادت هذه القدرة لدينا ازداد فينا الحب (بول تيليتش).

- الغفران أسمى أشكال الحب «رينولد نوبور».

الغفران يحسن من صحتنا العقلية والبدنية:

تبيِّن الأبحاث العلمية أن الصفح والغفران يفيد صحتنا وسلامة حياتنا كما يفيد سلامة العقل، وكما تبيِّن البيانات الحديثة؛ فإنه يعود بالنفع كذلك على صحة البدن (د.فريد لاسكين).

إنَّ مَن يستبدلون الغضب والعداء والكراهية بالصفح يتمتعون بسلامة الجهاز الدوري بالجسم وتقل لديهم نسبة الإصابة بالأمراض المزمنة (د. كارل ثوريسين).

الغفران يمنحنا السكينة:

- إنَّ العفو عمن آذانا مفتاح راحة البال (جي ويذيرلي).

الغفران يزيد من حكمتنا:

- الغفران جزء أساسي من الحكمة (إيرفين جي هول).

- الحكيم يبادر بالمغفرة لكونه يعلم القيمة الحقيقية للوقت، فلن يعاني من أن تنتهي حياته وهو يرزخ تحت وطأة ألم لا ضرورة له (صمويل جونسون).

الغفران تقرب إلى الـلـه:

- يغفر الـلـه لنا حينما نغفر للآخرين (فرانسيس أسيسي).

- إنَّ الـلـه صفته الغفور وليس الغضوب (بايارد تايلور).

- تراحموا وأنصفوا برقة القلب، ولتصفحوا عن بعضكم البعض تمامًا كما يغفر الـلـه لكم (قول حكيم).

* * *

الفصل الثامن

اندمجْ وكُنْ بعيدًا عن المشاكل

هدف الفصل: ليكن شعارك: كُن الحل ولا تكن المشكلة.

نقطة الانطلاق: لا أبحث عن المشكلة، ولكن أبحث عن حل المشاكل.

محطة الوصول: دائمًا تـردد: أنـا الحـل لكـل المشـاكل، ولسـت طرفًـا في مشكلة.






آية: ﴿فَمَن كَانَ يَرْجُو لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلاً صَـالِحًا وَلاَ يُشْرِكْ بِعِبَـادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا﴾ [الكهف: 110].

حديث: «الْمُؤْمِنُ الَّذِي يُخَالِطُ النَّاسَ، وَيَصْبِرُ عَلَى أَذَاهُـمْ، أَعْظَـمُ أَجْـرًا مِنَ الْمُؤْمِنِ الَّذِي لَا يُخَالِطُ النَّاسَ، وَلَا يَصْبِرُ عَلَى أَذَاهُـمْ» (رواه الترمذي).

لتحقيق الاندماج في العمل علينا أن نعيد صياغة النصيحة قليلاً:

☺ اعلم أن المعرفة قوة، ولكن عندما تنشرها بين الآخرين.

☺ كُنْ لطيفًا، اعرف دوافعك، وتفهم ردود أفعالك، واعمل على تفهم دوافع وردود أفعال الآخرين.

☺ لا تجادل، من الصعب أن تجادل شخصًا لا يفهم معنى المجادلة.

☺ لا تغتب الآخرين.

عوائق الاندماج:

يجب أن تطور ثلاثة سلوكيات أساسية:

1- الثقة بالنفس: إنَّ اعتقادك بأنك ستنجح اعتقاد داخلي، إنَّ هذه القدرة ليست موروثة، بل سلوكية وتجريبية، فهي مزيج من ميولك الطبيعة للتشاؤم أو التفاؤل، ومدى كفاءتك (أو عدم كفاءتك)، فيما قمت به في الماضي، إذا كانت ثقتك في نفسك منخفضة، جرب الاقتراحات لبناء ثقتك بذاتك، أو فكر في العمل مع مدرب أو معالج؛ حيث إنَّ ذلك يعد جزءاً حاسمًا من تقدمك في حياتك المهنية.

2- التغلب على الخوف: هناك أنواع لا حصر لها من الخوف وكثير منها يظهر في العمل، وبينما قد لا نجد أشخاصًا يفرون ويختبئون تحت مكاتبهم نرى الخوف في شكل عزلة أو غرور أو عداء وغير ذلك من السلوكيات السلبية.

المخاوف الأربعة القاتلة التي تمنعنا من الشعور بالسعادة والتفوق وهي:

☺ الخوف من الفشل (لذا من الأفضل ألا أخوض أي مخاطر).

☺ الخوف من الوقوع في الخطأ (لذا من الأفضل أن أكون على صواب دائمًا).

☺ الخوف من الرفض (لذا من الأفضل ألا أجاهر برأي).

☺ الخوف من عدم الارتياح العاطفي (لذا من الأفضل ألا أجرب أي شيء جديد).

3 - المجازفة: أن تحقيق الرؤية يتطلب منك مجازفات ذكية أن إظهار الاستعداد لخوض مجازفات محسوبة غالبًا ما يضرب مثالاً على المهارات المطلوبة من عامل المعرفة الجديد.

كيف تبقى بعيدًا عن المشاكل؟

ثلاثة جوانب أساسية من مهارات التطوير وهي: الوعي بالذات، والحصول على التغذية الاسترجاعية، والدافع.

1 – الوعي بالذات:

الوعي بالذات هو أحد أكثر العناصر أهمية في تحقيق الاندماج في عملك وحياتك، إنه قدرتك على فهم السبب وراء قيامك بما تفعله.

عندما تكون واعيًا بذاتك، تصبح مستعدًا لاتخاذ الاختيارات الأفضل، وبدون الوعي بالذات، تميل إلى تكرر نماذج قديمة، وتتجاهل بصيرتك، ويفوتك إدراك الإشارات التي تتلقاها من الآخرين عن تأثير تصرفاتك وكلماتك.

عندما تكون واعيًا بذاتك، تدرك الصلة بين ما تشعر به وما تفكر فيه وتفعله وتقوله، فالوعي بالذات هو طريقك لتفهم حياتك، ولكي تستكمل حل اللغز، يجب أن تفهم أن مشاعرك وسلوكك مرتبطان ببعضهما البعض.

2 – استقبال تغذية استرجاعية:

يعد الترحيب بتلقي التغذية الاسترجاعية إحدى الطرق لمعرفة أن التطور المتواصل ما زال في جدول أعمالك.

وفيما يلي أربعة اقتراحات لتكون أكثر تأدُّبًا عند قبول التغذية الاسترجاعية:

- الاستماع: من المهم أن تستمع إلى ما يقال، ومن المستحيل أن تفعل ذلك إذا ما كنت مشغولاً بالدفاع عن نفسك، استمع دون مقاطعة أو إنكار لما يقال لك، أو سرد للأعذار أو تبرير، لا توجه رد الفعل فقط تجاوب.

- الاستيضاح: أحصل على أكبر قدر ممكن من المعلومات، وتأكد من الحصول على أمثلة محددة حتى تفهم الأمر تمامًا.

- الشكر والعرفان: دع مرسل التغذية الاسترجاعية يعرف أنك سمعت التغذية الاسترجاعية التي أرسلها لك بشكره على مشاركته لك في المعلومات (حتى إذا لم تكن تتفق معها)، ثم راجع ما سمعته مع نفسك وفكر فيما يعنيه لك، وإذا ما كان يمكنك (وكيف) الاستفادة منه في حياتك.

3 – الدافع:

أظهر لرئيسك وفريقك أن توافر الدافع لديك هو أحد العناصر الرئيسية لإعادة بناء سمعتك المحطمة.

وللدافع أربعة أجزاء: الرغبة في تطوير نفسك، والالتزام برؤية وأهداف الفريق، والمبادرة، والتفاؤل.

الدوافع محرك السلوك الإنساني:

كلمة دوافع التي هي بالإنجليزية (موتيافشن) ومعناها يتحرَّك، ويعرف قاموس (ويبستر) كلمة الدافع بأنها الشيء الذي يدفع الإنسان للتصرف والحركة، ولو قمنا بتحليل كلمة (موتيفاشن) نجد أنها مركبة من كلمتين: (موتيف - اكشن) يعني التصرُّف الناتج عن الدافع.

هناك ثلاثة أنواع من الدوافع:

النوع الأول هو: دوافع البقاء

فدافع البقاء هو الذي يجبر الإنسان على إشباع حاجاته الأساسية مثل الطعام والماء والهواء، بحيث إنه لو كان هناك نقصان في أي من حاجاته الأساسية، فهناك دافع أساسي داخل الإنسان يقوم بتنبيه الجهاز العصبي في المخ بخصوص هذا النقص.

تحرك الخلايا العصبية ينشط الإنسان جسمانيًّا ويصبح عنده الدافع لعمل ما يلزم

لإشباع هذا النقص، وعند تحقيق ذلك يعود الجسم لحالته الطبيعية.

النوع الثاني من الدوافع هو: الدوافع الخارجية

هذا النوع من الدوافع يكون مصدره العالم الخارجي، كمحاضر ممتاز مثلاً أو الأصدقاء أو أفراد العائلة أو المجلات أو الكتب أو رؤسائنا في العمل، مشكلة الدوافع الخارجية هي أنها تتلاشى بسرعة.

وقال عالم النفس الأمريكي (ويليام جامس): «لو انتظرت تقدير الآخرين لواجهت خداعًا كبيراً».

النوع الثالث من الدوافع هو: الدوافع الداخلية

هذا النوع من الدوافع هو أقواهم وأكثرهم بقاءً؛ حيث إنك بالدوافع الداخلية تكون موجهًا عن طريق قواك الداخلية الذاتية التي تقودك لتحقيق نتائج عظيمة.

فالدوافع الداخلية هي السبب في أن يقوم الشخص العادي بعمل أشياء أعلى من المستوى العادي ويصل إلى نتائج عظيمة، هي القوى الكامنة وراء نجاح الإنسان هي الفرق الذي يوضح التباين في حياة الأشخاص، هي القوى التي تدفعك إلى أن تزرع الزهور بنفسك بدلاً من أن تنتظر أحدًا يقوم بتقديمها لك، الدوافع الداخلية هي النور الذي يشبع من أنفسنا، هي المارد النائم بداخلنا في انتظار أن نوقظه.

الدوافع التي تعين على النجاح:

☺ بدون دافع لا تكون هناك رغبة في عمل أي شيء.

☺ كلما زادت أهمية الدوافع للنجاح، زاد الحماس للنجاح.

الدوافع كثيرة ومتشعبة ومنها:

ما هو محمود مثل: (إرضاء الوالدين - خدمة الناس.......).

ومنها ما هو مذموم: (التفاخر بالنجاح - التكبر.......).

☺ تذكر الذنوب، يقول الله تعالى: ﴿**إِنَّ الْحَسَنَاتِ يُذْهِبْنَ السَّيِّئَاتِ**﴾ [هود: 114]،

وعلى هذا؛ فالتذكر الدائم للسيئات تدفع الإنسان لعمل حسنات كثيرة تمحو هذه السيئات وأفضل أنواع الحسنات هو التقدُّم والنجاح.

☺ الإيمان أقوى هذه الدوافع؛ فبالنجاح يحقِّق الإنسان ما يريده.

كيف أتزود من هذا الدافع (الإيمان)؟!

- اطلبه من اللـه بالدعاء وكثرة الاستغفار ورضاء الوالدين.
- التزم بالحد الأدنى من العبادات والسُّنن واعمل على الزيادة.
- اعرف اللـه في الرخاء، فإنَّ مَن عرف اللـه في الرخاء عرفه اللـه في الشدة.
- اخلص العمل لله، ولا تجعل له شريك، يقول اللـه تعالى: ﴿**فَمَن كَانَ يَرْجُو لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلاً صَالِحًا وَلاَ يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا**﴾ [الكهف: 110].

استراتيجيات في التعامل مع الإدارة:

طالما أن السياسات الإدارية يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية، فمن الضروري أن تقرأ وتفهم الحقائق السياسية في مؤسستك، فكر في الاستراتيجيات التالية لتفهم وتدعم موقفك في عملك.

1 - فكر في التعاون، لا في الصراع:

حول تركيزك من مبدأ الفوز والخسارة إلى العمل المشترك مع الآخرين، تحول من أسلوب الدفاع عن موقفك إلى فهم أسلوب البنية السياسية وسلوكيات الآخرين، ومن توجيه الاتهامات واللوم إلى قبول المسئولية عن استغلال أية فرصة للتعاون.

2 - تعلم كيف تتواصل:

نحن ونتواصل على أفضل نحو مع الأشخاص المماثلين لنا، فأنت عندما تلتقي مع شخص له نفس أسلوبك، تميل إلى الاقتراب منه، والانتفاع منه والارتياح له، مما ينتج عنه مزيد من التفاهُّم والتقدير وازدياد قوة العلاقة، أما إذا تفاعل شخص ما بوعي أو بدون وعي، بأسلوب يناقض أسلوبك، فإنك ستميل إلى رفض هذا الشخص.

مهارات الأشخاص الذين يتسمون بكفاءة شخصية في التواصل بهذه الطريقة:

1) فعال في الأخذ والعطاء، وفي قراءة الإشارات العاطفية، وفي صياغة وإرسال الرسائل الودية.

2) يتعامل مع قضايا صعبة بصراحة وسرعة.

3) يستمع جيدًا، ويسعى للوصول إلى تفاهم مشترك، ويرحب تمامًا باقتسام المعلومات.

4) يروج للتواصل المفتوح ويبقى متقبلاً للأخبار السيئة والطيبة على حد سواء.

3 – كن أمينًا:

تتضمن الأمانة رفض الكذب أو خداع أي شخص بأية طريقة، حتى الكذب على نفسك، عندما تكون أمينًا تقول الحقيقة كاملة بطريقة بناءة إيجابية ومثمرة، فلا مكان لإهانات أو دسائس أو نميمة، ولكن هناك تواصل متعاون وعملي فقط.

هناك طرق لتحويل تلك المناقشات المثيرة للخوف والرهبة إلى حوارات بناءة:

ركز: على السلوك، لا على الشخص: عندما تحتاج للحديث إلى شخص ما عن موقف صعب، أفعل ذلك بطريقة مهذبة ورقيقة.

نموذج جيد للتغذية الاسترجاعية:

☺ تعجبني الفكرة بصفة عامة، لكن دعنا نتحدث عن ذلك، ها هو العيب كما أراه.

☺ ليس لدى أي حل بالتأكيد، ولكن هناك شيئًا ما لا يروق لي في هذه الفكرة دعنا نناقش ذلك.

☺ ها هو ما اقترح أن تأخذه بعين الاعتبار.

نموذج رديء للتغذية الاسترجاعية:

☺ هذه الفكرة سيئة.

☺ هذا لن يجدي.

☺ أنت لا تعرف ما تفعله.

يمكنك الحفاظ على شعورك بالتفاؤل في أي حوار صعب بالتركيز على المستقبل، وأن تكون أمينًا تمامًا، واعمل على التوصل لحل.

4 – استمع فأذناك لن توقعك في المتاعب:

إنَّ مهارات الاستماع الفعَّال لها تأثير ضخم على مدى ارتباطنا بزملائنا وأصدقائنا وأفراد أسرتنا، فيما يلي بعض النصائح لكي تصبح مستمعًا أفضل:

☺ لا تقاطع.

☺ ابدأ الاحترام: عندما تستمع إلى أي شخص، ضع في ذهنك أن كلَّ شخص صانع قرار وعميل لأفكارك، لذا لا يتحرق أي جسور بينك وبين الآخرين، أظهر اهتمامك بالآخرين بجدية، وأبد احترامًا لوجهات نظرهم حتى لو اختلفت معهم.

☺ استمع بآذان مصغية، وعيون دافئة، وعقل متفتح: إذا كنت تركز على ما يقال دون الحكم عليه، فإنك ستكون قادرًا على استخدام المعلومات أو المفاهيم القيمة، أما إذا كنت تحكم على الآخرين أثناء استماعك لهم، فإنَّ أذنيك مغلقتان.

انتبه!!: ليس فقط لمحتوى ما يقال، وإنما أيضًا للعواطف التي يكشف عنها المتحدث (شعور الشخص حيال موضوع المناقشة).

5 – هل هذا ما تريد الموت لأجله:

النشاط شيء رائع، لكن النشاط في غير موضعه شيء سيئ، عندما تتفهم دوافعك الشخصية ودوافع الآخرين، ستتخذ قرارات أفضل بشأن متى تدخل في معركة، ومتى تنسحب.

6 – اعرف أهداف شركتك وساهم في تحقيقها:

انطلاقًا من نظرية واصل العمل بهمة وجدية، لا تبعد عينيك عن أهداف

وأغراض رئيسك ومؤسستك، اعرف مهمة ورؤية وهدف شركتك ووحدتك، وانظر إلى كل موقف سياسي من منظور الأهداف المشتركة أكثر من منظور القوة والهيمنة، والحاجات، استخدم نقاط قوتك ومهاراتك لصنع مساهمة قيمة وملحوظة.

7 – احتفظ بحس دعابي مع الابتعاد عن السخرية:

الضحك هو أفضل دواء، فالدعابة في العمل تحفز العلاقات، وترسي دعائم الثقة وتدعم التواصل، وتحفز الإبداع، وتقلل من الضغوط، استخدم روح الدعابة لديك في الضحك من نفسك ومن مآزقك التي تقع فيها لتخفف من حدة لحظة قاسية أو لتوحد الفريق حول موضوع ما، لكن ليس على حساب أي شخص آخر.

ضع خطتك للإصلاح:

أجب في صفحة بيضاء على الأسئلة التالية:

1- لماذا تقوم بالعمل الذي تقوم به؟

2- ما إنجازاتك الرئيسية؟

3 - ما أكثر شيء استمتعت به في هذه الوظيفة؟

4 - ما أقل شيء استمتعت به في هذه الوظيفة؟

5 - ما حافزك الأساسي؟ هل يرتبط هذا بقيمة أو حاجة، وإذا كان الأمر كذلك فما هذه القيمة أو الحاجة؟

6 - ما علاقتك برئيسك؟ ضع قائمة بأهم ثلاثة افتراضات لرئيسك عنك مع ضرب أمثلة، كيف خلص رئيسك إلى هذه النتيجة، ما الذي يحتاجه رئيسك لكي يعرفه عنك لتغيير هذه الافتراضات.

7 - ما علاقتك بالآخرين، ضع قائمة بأهم ثلاثة افتراضات لكل شخص عنك ممن تحتاج علاقتك به للإصلاح مع ضرب أمثلة، كيف يراك هؤلاء الأشخاص، وماذا يحتاجون معرفته عنك ليغيروا هذه الافتراضات.

8 - ما المناخ السائد (الثقافة) في مؤسستك، وكيف يتفق ذلك أو يتعارض مع حاجاتك أو قيمك؟

9 - ما أهدافك المهنية والعملية للخمس أو العشر سنوات التالية؟

مفاتيح الإجابة:

ستشير إجاباتك على الأسئلة (1 و8 و9) إلى دوافعك والتزامك تجاه نفسك ومؤسستك، أما إجاباتك على الأسئلة (2، 3، 5)، فستقرر مدى صحة رغبتك في تطوير نفسك، ومبادرتك لتحقيق ذلك، وثقتك في نجاح خطتك، أما إجابتك على الأسئلة (4، 6، 7)، فتكشف لك عن الحاجات التي يجب إصلاحها ومع مَن.

لإعادة بناء مكانتك في مكان العمل:

1) إعادة بناء الثقة: أن الثقة شيء رائع، وبينما تعتبر أهم عناصر العلاقات الناجحة على الأرجح. عندما تعيد بناء ثقة ممزقة في مجال العمل، فإنك تحاول أن تنقل للآخرين أنك معترف بأخطائك (في الأحكام أو السلوكيات)، وأنك تشترك معهم في نفس القيم.

2) كُنْ متواضعًا، ولكن لا تتذلل: أن تواضعك عند البدء في خطة الإصلاح يعني أن تكون مسئولاً عن أفعالك، وعلى استعداد للعمل على إعادة بناء العلاقات، أما التذلل فهو عار، فبينما قد لا تنظر إلى سلوكك بفخر، فإن طلب المغفرة لن يدعم قضيتك.

3) نفذ عملية التغيير: إذا كنت تعكف على إصلاح ثقة محطمة أو تصحيح خطأ فادح، اسأل رئيسك عن الخطوات التي يمكنك اتخاذها لبناء الثقة، إنَّ ذلك سيسمح لك بالتركيز وإظهار سلوكياتك الجيدة مما يدخل ضمن إطار عملية التغير، إنَّ تغيير سلوكك والافتراضات التي يكونها الناس عنك وعن سلوكك لن يحدث بين عشية وضحاها.

4) واصل التعلم: في كل مرة تتعلم مهارة جديدة، احتفل بفوز جديد وحقِّق إنجازًا جديدًا، أو أحصل على رسائل أو مذكرة تهنئة أو شكر واحتفظ بها في ملف خاص، في الأوقات الصعبة، يمكنك أن تذكر نفسك بإنجازاتك وقيمتك بالنسبة لمؤسستك.

5) احتفظ بعقل مرن متفتح.

استراتيجيات ومفاهيم مهمة:

1) استغرق الوقت اللازم للتعرُّف على قيمك، فهي تمثِّل شخصيتك.

2) تفهم احتياجاتك، تلك الأشياء التي في طريقك.

3) تعرَّف على الفرق بين ما تقدِّره، وما تحتاجه، وما تريده.

4) كُنْ واعيًا بذاتك، اعرف شعورك وأسبابه، وكيف يبدو للآخرين.

5) كُنْ متفتحًا على التغذية الاسترجاعية الإيجابية كوسيلة للنمو والتعلُّم، وكن مستعدًا لبناء سياج حول أية تغذية استرجاعية سلبية أو عدائية أو تنطوي على مواجهة.

6) عندما تتواصل مع أي شخص، تجنب الإنكار والدفاع وتغيير الموضوع.

7) ابن سمعة دقيقة وإيجابية.

8) اكسب الثقة ولا تطالب بها.

9) كن متواضعًا ولكن لا تتذلل.

10) اقبل التغيير فهو سيحدث سواء أردت أم لا.

11) تفهم أن الآخرين قد يرونك بطريقة تختلف عن رؤيتك لنفسك.

12) تعلم أن تتعلم، وتعلم أن تستمتع بالتعلُّم.

هناك خصائص محددة يحملها القائد الحقيقي بغض النظر عن الأسلوب الذي يتبعه:

☺ الاستماع قبل التصرُّف وإدراك أنه لا يمتلك كل الإجابات.

- ☺ تحديد الاتجاه وخلق ودعم رؤية ومهمة وغرض لنفسه أو للمؤسسة.
- ☺ توفير مناخ تحفيزي وداعم للآخرين، وفي نفس الوقت يعمل دومًا على إيجاد وسيلة أفضل.
- ☺ إظهار الاحترام والتشجيع (بدلاً من التورُّط في السخرية وتوجيه الاتهامات) لهؤلاء الذين يرغبون في تجربة أشياء جيدة حتى إذا كانوا يفشلون أحيانًا.
- ☺ مساندة التعلم المستمر وتجديد الذات.
- ☺ القيادة بضرب الأمثلة واحترام نسق القيم التي تظل ثابتة ودائمة.
- ☺ إظهار معايير شخصية ومهنية مرتفعة، وتقدير ثراء قوة العمل المتنوعة.
- ☺ وضع الالتزامات والحفاظ عليها.
- ☺ إشراك الآخرين في عملية صنع القرار في المؤسسة وفهم الفرق بين القوة (التصرُّف الفعَّال) والسلطة (الرغبة في السيطرة).

مهارة حل المشاكل:

- ☺ تدرك المراحل المختلفة لحل المشكلة، وتتعلم أن تكون أنت أكثر منهجية في عملك.
- ☺ تعرف كيف يمكن إعاقة قدراتك الطبيعية، وتتعلم التغلُّب على هذه المؤثرات المعيقة.
- ☺ تحديد ومعرفة المشاكل بفعالية أكثر.
- ☺ تعلم أساليب محددة للمساعدة في حل لأنواع مختلفة من المشاكل.
- ☺ تولِّد مجموعة كبيرة من الحلول الممكنة.
- ☺ تقيِّم الحلول بموضوعية لتحدد أكثرها فاعلية.
- ☺ تضمن تنفيذ الحلول بشكل مناسب.

أهمية تنمية القدرة على حل المشاكل:

إنَّ تنمية قدرتك على حل المشاكل عملية مفيدة من عدة نواحٍ؛ إذ إنك ستصبح قادرًا على أن:

☺ تتنبأ بمشاكل محددة، وتتخذ إجراءً وقائيًّا.

☺ تحل المشاكل بسرعة وبجهد أقل.

☺ تقلِّل من التوتر.

☺ تنمِّي أداءك في العمل وعلاقاتك مع الزملاء.

☺ تصنع فرصًا وتستغلها.

☺ تحل المشاكل الأكثر إلحاحًا.

☺ تمارس السيطرة أكثر على النواحي الرئيسة أو الحيوية في حياتك.

☺ تحقِّق مزيدًا من الرضا الشخصي.

المشاكل وكيفية حلها:

عملية حل المشكلة

عملية حل المشكلة تتم على خمس عمليات رئيسية، وهي:

أولاً: تمييز المشكلة وتحليلها

يمكن أن تمر المشاكل دون أن نلحظها ما لم نستخدم أساليب مناسبة لاكتشافها، وعندما يتم اكتشافها؛ فإننا نحتاج إلى إعطائها اسمًا أو تعريفًا مؤقتًا لمساعدتنا في تركيز بحثنا عن مزيد من المعلومات المتصلة بها، ومن خلال هذه المعلومات يمكننا أن نعد وصفًا أو تعريفًا صحيحًا لها.

ثانيًا: تحليل المشكلة

نحتاج إلى فهم المشكلة قبل أن نبحث عن حلول لها، وما لم يتم ذلك فإنَّ الجهود اللاحقة التي سنبذلها لحلها يمكن أن تقودنا في الاتجاه الخطأ، وتتضمن عملية تحليل

المشكلة جمع كل المعلومات ذات الصلة بها، وتمثيلها بطريقة ذات معنى لكي يتسنى لنا رؤية العلاقات بين المعلومات المختلفة.

ثالثًا: وضع حلول ممكنة

يتضمن وضع الحلول الممكنة تحليل المشكلة للتأكد من فهمها تمامًا، ومن ثمَّ وضع خطط عمل لمعالجة أية معوقات تعترض تحقيق الهدف، ويتم تطوير الحلول العملية من خلال عملية دمج وتعديل الأفكار، وهناك العديد من الأساليب المتوفرة للمساعدة في إنجاز هذه العملية، ويجب أن تتذكر أنه كلما كان لديك عدد أكبر من الأفكار لتعمل عليها كانت فرصتك لإيجاد حل فاعل أفضل.

رابعًا: تقييم الحلول

إذا كانت هناك مجموعة من الحلول المحتملة للمشكلة؛ فعليك أن تقيِّم كلاً منها على حدة مقارنًا بين نتائجها المحتملة، ولهذا فإنك تحتاج إلى أن:

- تحدد صفات النتيجة المطلوبة بما في ذلك القيود التي يجب أن تراعيها.
- تطرح الحلول التي لا تراعي القيود المفروضة.
- تقيِّم الحلول المتبقية بالنسبة للنتيجة المطلوبة.
- تقيِّم المخاطر المرتبطة بالحل الأفضل.
- تقرر الحل الذي ستنفذه.

خامسًا: تنفيذ الحل الذي اخترته

يتطلب تنفيذ الحل خطة تحتوي أمورًا مهمة منها:

1- الإجراءات المطلوبة لتحقيق الهدف.

2- المقاييس الزمنية.

3- المصادر اللازمة.

4- تتضمن الخطة أيضًا طرقًا للتقليل من المخاطر إلى أدنى حد ممكن ولمنع الأخطاء.

5- تتضمن أيضًا إجراءات علاجية في حالة عدم سير أية مرحلة على النحو المخطط لها.

وأثناء التقدُّم في عملية التنفيذ تفقد باستمرار الإجراءات المتخذة، وقارنها بالنتيجة المتوقعة، وأي انحراف عن المعيار المتوقع يجب أن يعالج بصورة سريعة.

وعندما يستكمل التنفيذ تتم مراجعة مدى النجاح الكلي للحل، وقد تكون هناك حاجة لمزيد من الإجراءات إذا لم يتم تحقيق الهدف.

ورقة عمل تحليل المشكلة:

- بيان المشكلة.
- المسببات المحتلمة.
- المسبب الرئيسي.
- طرق حل المشكلة.
- التقييم.

الفشل في حل المشاكل بفعالية:

تشمل الأسباب التي تجعل الأفراد سيفشلون في إيجاد حلول فاعلة ما يلي:

- عدم اتباع المنهجية.
- عدم الالتزام بحل المشكلة.
- إساءة تفسير المشكلة.
- الافتقار إلى معرفة بأساليب (تقنيات) وعمليات حل المشكلة.
- عدم القدرة على استخدام الأساليب بفعالية.
- عدم استخدام الأسلوب المناسب لمشكلة معينة.
- عدم كفاية المعلومات أو عدم صحتها.

إياك والغضب في العمل:

الأشياء الثلاثة الأكثر قبحًا:

1 - هل تنفجر في الآخرين وتهدد، تصرخ أو تقسم، تلوم الآخرين أو تحطم الأشياء أمامك، إذا كان الأمر كذلك، فربما تظهر حاجتك إلى تأكيد سيطرتك على الآخرين، قد يكون لديك حاجة لأن تظهر أنك على صواب أو ربما لا تعرف كيف تتواصل مع الآخرين عندما يعتريك الغضب.

2 - هل تحب الحرب أو توجيه الانتقادات بصورة زائدة، هل توجه الاتهامات والشتائم، وتستخدم أسلوب الاستهزاء، وتشيع النميمة الحقودة، إذا كنت كذلك، فإنك تعكس أكثر أنواع الغضب شيوعًا في مكان العمل، وهذا أيضًا غير مقبول.

3 - هل تنسحب عاطفيًّا وتصمت في مواجهة الآخرين، وتلعب دور الشهيد أو الضحية، ثم تنفجر في نوبة غضب أو تنكر شعورك بالغضب.

ابتعد عن هذه النماذج:

☺ المزدري: شخص غير اجتماعي بطريقة تجعله منبوذًا.

☺ السنجاب: شخص يحجب المعلومات مثلما يجمع السنجاب ثمار الجوز ويخفيها، أو يسيء تفسيرها عمدًا في مسعى لمنع حدوث أو تغيير.

☺ المنافق: يوافق دائمًا على القيام بفعل ما، ثم ينتظر اللحظة الأخيرة للتراجع.

☺ التدخل: يحتكر جميع الموارد (أفرادًا ووقتًا) حتى لا تكون متاحة للعمل في أي مشروع يتضمن تغييرًا.

☺ المعرقل: يعقد الاجتماع تلو الآخر، والمؤتمر تلو الآخر، ويسعى لإضاعة الوقت حتى لا يبدأ التغيير المنشود في الحدوث.

فروق العمل:

الثقة مقابل الغرور، هناك فروق ملحوظة بين الثقة والغرور، فالغرور هو شعور بأهمية الذات، والزهو، وعدم احترام الآخرين، أما الثقة فهي الهدوء والقوة.

الحسم مقابل العدوانية، إنَّ الحسم هو أن تكون واثقًا بنفسك وثابتًا، أما العدوانية فتعني أن تكون قويًّا معاديًّا ومحاربًا، فالحسم قوة، بينما العدوانية ضعف.

الولاء مقابل الخضوع، الولاء هو أن تكون موظفًا جديرًا بالثقة ومخلصًا ويعتمد عليك، بينما الخضوع هو أن تسمح للناس باستغلالك، فالولاء يتطلب الثقة، والوعي، ومعايير وحدود قوية، بينما الخضوع يتضمن اتباع سلوك الضحية.

الطيبة مقابل الضعف، أن تكون طيبًا هو أن تكون واعيًا بمشاعر الآخرين، وأن تظهر تعاطفًا واهتمامًا بمصلحة الآخرين، إنَّ إظهار الطيبة لا يدل ضمنًا على الضعف، أما الضعف فيعني أن تكون عاجزًا وهشًّا وغير منتج، إنَّ الطيبة قوة، والضعف قيد.

الرقابة مقابل إصدار الأحكام، ربما كنتيجة للسلوك الذي يقوم على الخوف، نحاول أن نخدع أنفسنا بالتفكير في أننا نراقب بينما نحن في الواقع نصدر أحكامًا عندما نلاحظ أننا مختلفون عن بعضنا البعض بصورة ما، فإنني أكون مراقبًا، أما عندما أضع قيمة لهذه الاختلافات، فإنني أصدر حكمًا، فالأحكام مثل المرايا عندما أحكم على أفعالك وسلوكك، فإنني أحاول في الحقيقة أن أشعر نفسي بشعور أفضل حيال سلوكي في مواقف مماثلة.

ماذا مقابل من، في إطار علاقاتك في العمل، هل ترغب في أن تحظى بالاحترام بنفس القدر الذي يحظي به الآخرون، أم ترغب في أن تكون فوق الجميع، إنَّ من يتساوى بالآخرين في قدر ما يحظى به من احترام يفهم الفرق بين كونه على صواب وما هو الصواب.

التعاطف هو إحدى الصفات الأهم لدى الإنسان:

وإليك بعض أساليب إثراء هذه الفضيلة لحياتنا وحياة جميع مَن هُمْ حولنا:

- تطور من علاقتنا بالجنس الآخر.
- تطور من علاقتنا بأبناء جنسنا.
- تقوي من العلاقات الزوجية والأسرية.
- تجعلنا أزواجًا وزوجات وآباء ومعلمين وأصدقاء ورفاقًا ومستشارين ووعاظًا وأطباء وممرضات وفاعلي خير وقادة أفضل.
- تزيد من مهارة التواصل لدينا وخاصة بالإنصات.
- تساعدنا في فهم وتطبيق القاعدة الذهبية.
- تساعدنا على أن نكون أقوم خلقًا.
- تحسن من نظرة الآخرين لنا.
- تحسن من نظرتنا لأنفسنا.
- تزيد من قدرة الذكاء الوجداني لدينا.
- تجعلنا أشد رحمةً وعطفًا.
- تزيد من صبرنا وتفهمنا وتسامحنا.
- تكسبنا احترام الآخرين لنا.
- تجعلنا أشد سعادة.
- تجعلنا أفضل.

يشع التعاطف بضيائه على عميق احتياجاتنا، ولا يتيح لنا أبدًا أن ننسى أن حياتنا تعتمد على قدرتنا على الفهم الصائب للغير، وعلى التجاوب مع أحاسيسهم.

استراحة:

ما هي الحاجة العاطفية؟

إنها لحاجة ماسة، عندما تكون مرضية، أن تجعلك تشعر بالسعادة والراحة،

وعندما تكون غير مرضية تدعك تشعر بعدم السعادة وعدم الرضا، وهناك آلاف مؤلفة من الحاجات العاطفية الشعورية، وهناك الكثير والبعض لديه هذه الحاجات والبعض ليس لديه شيء منها.

ولكن هناك الحاجات عاطفية قليلة جدًّا -عند حدوثها- تجعلك تشعر بالسعادة والحب للشخص الذي تقابلت عاطفتنا معه، وأنا أطلق على هذا الأحاسيس: «أهم الحاجات العاطفية وهي الوحدة التي تزيد من أرصدة الحب في بنك الحب».

بنك الحب:

إننا جميعًا لدينا بنك حب، وأولئك الذين نعرفهم لديهم حسابات فيه، فعندما يفعل الناس أشياء تجعلنا سعداء، فإن وحدات الحب تزداد، وإذا فعلوا ما يجعلنا تعساء، فبذلك تتلاشى أرصدة الحب في البنك، ونحن ننجذب -لاشعوريًّا- إلى هؤلاء الذين لديهم أرصدة كبرى في حساباتهم في بنك الحب ونبتعد -تلقائيًّا- عن الذين لديهم أرصدة قليلة، وهذه هي الوسيلة -التي تشجع مشاعرنا- بأن نتوجه تجاه الذين يعاملوننا بطريقة جيدة ونبتعد ونتجنب أولئك الذين يجرحوننا، ونحن نطلق على هذه الأحاسيس والمشاعر: (الحب والكره).

بنك الحب بين الزيادة والنقصان:

نحن دائمًا نحتاج إلى زيادة أرصدة الحب في البنك إلى أعلى مستوى ممكن، وعلينا أيضًا تجنب تقلص هذه الوحدات؛ لأنها تخرج أرصدة الحب من بنك الحب؛ فالمكالمات التليفونية، الحوارات والأحاديث، كلها تضيف أرصدة جديدة إلى بنك الحب.

ودعونا نفكر في هذا دقيقة بلغة (بنك الحب): ليس من السهل عامة أن تزيد عدد أرصدة الحب في البنك مرة واحدة؛ ولكي يحدث هذا، فالشخص الذي معك يجب أن يكون لديه وقتًا طيبًا رائعًا، ولكن: ماذا تفعل إذا وجدت نفسك مع رفيقك عندما يكون لديه وقتًا طيبًا رائعًا، افعل ما تحاول الاستمتاع به أكثر؟!

أنت لديك القوة لزيادة أو نقص رصيدك الموجود في بنك الحب لدى شريكك بكلمات قليلة جدًّا، فعليك أن تختار: إما كلمات تشجيعية تقربك كثيرًا من شريكك أو كلمات لاذعة ناقدة تبعدك بعيدًا عنه.

من أهم الأشياء التي تضايق في السلوك المزعج -أنه لا يأخذ كل هذا الاهتمام الكبير، إنه ليس سوء خلق، وإنما فقط إزعاج وضيق، يجب عليك أن تبعده عنك تمامًا، لكنك لا تستطيع والسلوك المزعج هذا سوف يؤدي بنك الحب لديك إلى الهاوية.

خاتمة:

كوِّن مع كلِّ البشر الذين تتعامل معهم بنك حب، وضعْ فيه كل ما يزيده، وابتعد عن كلِّ ما ينقص من رصيدك في البنك.

الانتقاد:

يرى المؤلف (ستيفن كيه، سكوت) أن أي انتقاد يوجه إلينا يحتوي ماءً ورمالاً، وذهبًا.

1- أما الماء؛ فهو ما يصاحب الانتقاد من صخب وضجيج ذلك الجانب منه الذي يمر بك مرور الكرام ولا يترك بك تأثيرًا كبيرًا.

2- أما الرمال؛ فهي الجانب اللاذع من الانتقاد، ذلك الذي تجد أن من المستحيل ألا تأخذه على محمل الجد أو الأشياء المؤلمة.

3- وأما الذهب؛ فهو جملة الحقائق التي يتضمنها الانتقاد والتي لو تعاملت معها بجدية، فستصبح قادرًا على التغير نحو الأفضل برغم أن التنقيب عن الذهب وسط الانتقاد الموجع قد يكون شاقًّا إلا أنه بكل تأكيد يستحق الجهد الذي يبذل في سبيله.

كما قيل:

(اقبلْ النصيحة على أي وجه، وقدِّمها في أحسن وجه).

كيف تعامل الشخص الآمر؟

- تذكر أن الدافع وراء سلوك الشخص الآمر هو رغبته في إنجاز الأمور وليس إذلال الآخرين، ولكن إن لم تضع حدًّا له، فمن الممكن أن يتنمر عليك، قاوم هذا الشخص واجعله يدرك الطريقة التي تراه به، والانطباع الذي يخلفه.
- تجنب المراوغة، وكُنْ مباشرًا وواضحًا بدلاً من ذلك، إن بوسع الشخصية الآمرة التعامل مع الصراحة بوضوح، وفي النهاية سيقدر لك دقتك وصراحتك معه.
- إذا رغبت في التحدُّث مع الشخصية الآمرة فانتبه لتعرف إن كان مشغولاً أولاً، وإذا لاحظت أنه مشغول فابدأ بالحديث بقولك: (هل هذا وقت مناسب؟! وإذا لم يكن كذلك فأخبره بوضوح أنك ترغب في التحدُّث معه، واتفق معه على الوقت المناسب لذلك.
- فكِّر قبل أن تتكلَّم، لو سمح لك الشخص الآمر بدقيقة واحدة فقط من وقته، فما أهم شيء ترغب في قوله له؟! ومن المفيد أيضًا أن تتواصل معه بطريقة منطقية ومرتبة، على سبيل المثال: (حسنًا، أود التحدُّث عن ثلاث نقاط الأولى هي.... والثانية أني أعتقد أن من المهم أن.... وأخيرًا...).
- نحن جميعًا نقدر الوضوح وعلى الأخص الشخص الآمر.
- ذكره بأن «المهام» هي وحدها المهمة، وأن «البشر» مهمون أيضًا، وأن يحرص على أن يحظى بقدر من المرح من آنٍ لآخر، إنَّ (هيلين) كثيرًا ما تخبرني بقولها: (فلتهدأ أيها الشخص الآمر).
- أعتقد أنه كان بإمكانك أن تظهر حنانًا أكبر مع الأولاد في هذا الموضوع.
- تذكر أن أصحاب الشخصية الآمرة ليسوا مديرين كلهم، إنْ كان أحد أفراد فريقك من هؤلاء؛ فتأكد من أن تعطيه المسئولية عن مهام محددة، وإلا كان من السهل جدًّا أن يشعر بالملل.

لو قال الشخص الآمر	يمكن أن ترد عليه قائلاً
هل تسمح لي بمقاطعتك عند هذه النقطة	في الواقع أنا لم أكمل كلامي
أسرع، لا نريد أن نهدر الوقت	هل لي أن أخبرك كيف أرى تصرفك هذا الآن
ولكن يجب علينا أن ننهي مهامنا في مواعيدها	أنت محق، يجب علينا ذلك بالفعل، ولهذا نحن بحاجة لمشاورة طاقم العمل لبحث أفضل الطرق لضمان ذلك
لا أحد يمانع لو طبقنا هذه الطريقة أليس كذلك	شكرًا على سؤالك لنا، ولكن في الحقيقة أنا أمانع، هل يمكن أن أقدِّم اقتراحًا آخر؟

ما الذي يمنعنا من الإكثار من التشجيع؟

أعتقد أن لذلك عدة أسباب:

1) اعتقادنا أن الآخرين ليسوا بحاجة لتشجيع قد يحتاج الأطفال الصغار بعض التشجيع، ولكن بمجرد أن يتعلموا المشي والكلام، نعتقد أن حاجتهم هذه قد انتهت.

2) عدم معرفتنا على وجه الدقة كيفية إعطاء التشجيع؛ حيث نجد صعوبة في تحديد كيف ومتى نشجِّع الآخرين.

3) اعتقادنا أن الآخرين قد يشكون في دوافعنا عندما نحاول تشجيعهم وخصوصًا إذا لم يكن التشجيع جانبًا من سلوكنا العادي، نحن نتصور أنهم سيرون أن وراء تشجعنا لهم غاية نريدها منهم.

4) الخوف من أن يقابل الآخرين تشجيعنا لهم بالرفض أحيانًا يرفض الآخرين تشجيعنا لهم بالرد بمثل هذه العبارات (حسنًا، لم يكن الآمر يستحق ذلك)، وبالتالي نبدأ نحن في الشك في مغزى محاولة تشجيع الآخرين.

ولكن الحقيقة بالطبع هي أن التشجيع قد يكون مفيدًا للغاية في مساعدة الآخرين

وتحفيزهم، ويجب ألا نركِّز على الأسباب التي تمنعنا من إعطائه، ولكن على أن نقرر جعله جزءًا لا يتجزأ من طريقة تعاملنا مع الآخرين.

توقف عن الأعذار والمبررات:

استراحة: عند طلب العلاوة.

مفاهيم مهمة:

1- اجعل منحك ترقية أمرًا سهلاً على رئيسك.
2- ابذل قصارى جهدك، وتأكد أن أفضل ما تقدمه هو المطلوب بالضبط.
3- قيِّم رؤية الآخرين لك.
4- خطِّط للتحرُّك نحو الهدف، وليس للابتعاد ببساطة بعيدًا عن وظيفة لا تحبها.
5- حدِّد هدف حياتك المهنية.
6- استعد، ثم اتخذ خطوة، اطلب الترقية.
7- إذا ما طلبت ولكنك لم تحصل على الترقية، حلِّل، وأعد التنظيم، وارحل، إنك المتحكم في حياتك المهنية.

عندما تفشل كل الطرق الأخرى:

ربما تستعد للرحيل إذا:

1 - لم تكن تحب رئيسك، أو لم يحبك رئيسك ولا يمكن حل ذلك.
2 - دخلت في صراع مع زميل، أو مرءوس، أو عميل (داخلي أو خارجي) لم تستطع حله.
3 - كنت لا تستمتع بالعمل الذي تقوم به، ولن تفلح أية إجازة في حل الأمر.
4 - كنت تعاني من العصبية وبعض الأعراض الجسدية للتوتر بما فيها الصداع أو الأرق أو القلق أو الاكتئاب.
5 - كان الأفراد الأساسيون في مؤسستك يفتقرون للاستقامة، ولا يمكنك تبرير أفعالهم بعد الآن.

6 - كان مناخ عملك فوضوي أو حاد في ألفاظه، أو عدائي لا يحترم أحدًا أو يملي العديد من المطالب.

7 - كنت لم تعد تشعر بأن مساهمتك محل تقدير، أي أن هناك خطأ ولا تستطيع تحديده.

8 - كنت تعرف في مؤسستك بأنك شخص صعب المراس وعدواني.

9 - كان عملك محل انتقاد دائم أو يتم تجاهله.

10 - ارتكبت خطأ عمليًّا أو سياسيًّا فادحًا، ولم تفلح خطتك لإصلاحه.

11 - قدَّمت طلبًا للحصول على ترقية، وكانت أسباب الرفض واهية على أفضل تقدير.

12 - تمَّ تجاوزك، بمعنى أن يعيِّن رئيسك شخصًا ليرأسك (أي أن تقدِّم تقاريرك إلى الشخص الجديد، ويقوم هو بدوره بتقديم تقاريره لرئيسك).

13 - حاولت تطوير علاقة نصح مع أعضاء في الإدارة وتجاهلوك أو خذلوك.

14 - لم تكن قد طورت من مهاراتك المهنية في خلال الأشهر الأخيرة.

15 - تمَّ تجاهلك في الاجتماعات والمهام والمبادرات الهامة.

16 - تضمن تقييم أدائك توصية لك بتعزيز وإتقان مهارة أو أسلوب، وأهملت ذلك.

17 - كانت شركتك تقيم مباحثات مع شركة أخرى للاندماج معًا في مؤسسة واحدة، أو كانت شركتك تواجه أزمة مالية.

18 - تمَّ فصل رئيسك من العمل (أو تركه سعيًا وراء فرص أخرى)، وكنت مدانًا بالاشتراك في ذلك.

19 - عيَّنت الشركة مديرًا جديدًا للعمليات، وبدأ هو في تعيين فريق عمل خاص به.

إذا كانت سبع من هذه العبارات تنطبق عليك، فسترغب إما في اتخاذ بعض الخطوات لتحقيق الاستقرار في منصبك الحالي، أو التخطيط لترك العمل.

خمس نصائح للتغلب على فقدان وظيفة:

1 - وفر وقتًا للحزن ولكن لا تستغرق وقتًا طويلاً هنا: إنَّ فقدان وظيفتك حدث ينطوي على كثير من التوتر، وإذا كنت تعرف نفسك من خلال ما تفعله، فإن ترك هذه الوظيفة (طوعًا أو كرهًا) له أثر مجهد بشكل خاص، فربما تفقد شعورك بقيمة نفسك، وهذا سيكون عقبة في طريق التقدُّم.

2 - رتب شئونك المالية: هذا هو الوقت المناسب للتعامل مع الجزء العملي من حياتك، الموارد المالية التي لديك حاليًا، والموارد التي سيقدمها صاحب العمل (مكافأة نهاية الخدمة، إيجاد وظيفة أخرى... إلخ)، والفوائد المالية التي ربما تكون متاحة من خلال إدارة التوظيف في ولايتك، كذلك تأكد من أنك تعطي اهتمامًا لتغطية نفقات التأمين الصحي، اهتمْ بنفسك من خلال اهتمامك بأموالك.

قالوا: - الغنى في الغربة وطن.
- والفقر في الوطن غربة.

3 - كن نشطًا مهنيًا: مذهب الفاعلية هو أية ممارسة تؤكد على اتخاذ فعل مباشر عنيف خاصة في تأييد (أو معارضة) جانب واحد في قضية مثيرة للجدل.

4 - أدر وقتك: إنَّ فترة الانتقال المهني ليست وقتًا للتراخي، كما أنها ليست وقتًا للعمل الزائد، إذا كنت في فترة انتقال مهني نشطة (ولم تعين في مكان آخر)، خطِّط للعمل حوالي ثلاثين أو أربعين ساعة أسبوعيًا في خطة بحثك عن وظيفة، إذا كنت تعمل الآن وتبحث عن وظيفة أخرى، خطِّط للعمل من عشر ساعات إلى خمس عشرة ساعة على الأقل أسبوعيًا في خطتك للبحث عن وظيفة.

5 - وازن حياتك: الحياة المتوازنة تعني حياة صحية وسعيدة ومنتجة مع علاقات متينة، وأمان مادي، ووظيفة تحبها وروح منتعشة، من الممكن أن تحيا حياة متوازنة حتى في وقت الرحيل عن العمل.

الفصل التاسع

كُنْ نعم الصديـــــق

(وسِّـعْ شبكة علاقاتـــك)

هدف الفصل: حدِّد لماذا شبكة العلاقات؟

لأن: ما تعرفـه أو تسـتطيع أن تعرفـه في العمـل (20 %) فقـط، ولكي تتميز لا بدَّ أن تصل معلوماتك إلى (75 %).

من أين لك بالنسبة الباقية؟

نقطة الانطلاق: التفكير في كيف أصل إلى نعم الصديق؟

محطة الوصول: التأكد أنه بدون هذه الشبكة:

1- سيتأخر عملك.

2- ستزيد مشاكلك مع الزملاء.

3- ستزيد المشاحنات في العمل.

فلا بدَّ لك من شبكة علاقات لتكمـل مـا تجهلـه مـن معلومـات، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال شبكة علاقات قوية.

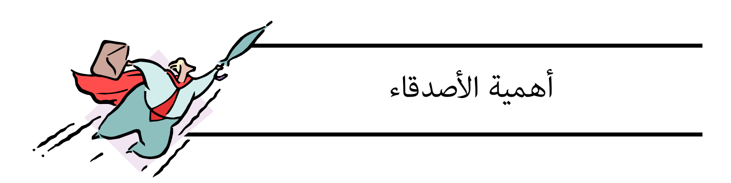






آية: ﴿**الأَخِلاَّءُ يَوْمَئِذٍ بَعْضُهُمْ لِبَعْضٍ عَدُوٌّ إِلاَّ الْمُتَّقِينَ * يَا عِبَادِ لاَ خَـوْفٌ عَلَيْكُمُ الْيَوْمَ وَلاَ أَنْتُمْ تَحْزَنُونَ**﴾ [الزخرف: 67-68].

حديث: «**مَنْ وَلِيَ مِنْكُمْ عَمَلاً فَأَرَادَ اللـهُ بِهِ خَيْرًا جَعَلَ لَهُ وَزِيرًا صَالِحًا، إِنْ نَسِيَ ذَكَّرَهُ، وَإِنْ ذَكَرَ أَعَانَهُ**» (رواه النسائي).



أهمية الأصدقاء

قال اللـه تعالى: ﴿**الأَخِلاَّءُ يَوْمَئِذٍ بَعْضُهُمْ لِبَعْضٍ عَدُوٌّ إِلاَّ الْمُتَّقِينَ * يَا عِبَادِ لاَ خَوْفٌ عَلَيْكُمُ الْيَوْمَ وَلاَ أَنْتُمْ تَحْزَنُونَ**﴾ [الزخرف: 67-68].

قال رسول اللـه ﷺ: «**المؤمن الذي يخالط الناس ويصبر على أذاهم خير من المؤمن الذي لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم**» (رواه الترمذي).

إنَّ العزلة والاختلاط لا يمكن أن يكون وصفين دائمين للإنسان، فليقسم المسلم وقته بين الخلوة النافعة والاختلاط الحسن، ليخرج من الحالين بما يصلح شأنه كله، وقال رسول اللـه ﷺ: «**ما من رجلين تحابا في اللـه بظهر الغيب إلا كان أحبهما إلى اللـه أشدهما حبًّا لصاحبه**» (رواه الطبراني)، وروي عن النبي ﷺ أن اللـه ﷻ قال: «**قد حقت محبتي للذين يتحابون من أجلي، وقد حقت محبتي للذين يتصادقون من أجلي**» (رواه أحمد).

أخي الكريم حاسب نفسك وخاطبها:

لماذا تصاحب بعض مَن لا يصلون، أو قرناء سوء ساهون، أي سعادة تجنيها، وأي فرحة تدنيها، أما علمت أن العمر ثمين وأن الزمن يسير، قل لي بربك: هل المجالس التي تجلسها ترجو منها نور القبول وثوابًا يوم البعث والنشور، ويا ترى هل ستندم على هذه المجالس أم ستفرح بها.

إذن: عُد إلى اللـه، واترك قرناء السُّوء، وابحث عمن يعينك في أمور دينك ودنياك، ابحثْ عن صديق تقي نقي خفي. قال رسول اللـه ﷺ في الثناء على الأخوة في الدين: «مَن أراد اللـه به خيرًا رزقه خليلاً صالحًا، إنْ نسى ذكره، وإن ذكر أعانه».

وروي في الأخبار السالفة أن اللـه ﷻ أوحى لموسى عليه السلام: «**يا ابن عمران، كُنْ**

يقظان، وارتد لنفسك أخدان (أصدقاء)، وكل خدن وصاحب لا يؤازرك على مسرتي؛ فهو لك عدو».

وقال بعض العلماء: «لا تصحب إلا أحد رجلين؛ رجل تتعلَّم منه شيئًا من أمر دينك فينفعك، أو رجل تعلِّمه شيئًا في أمر دينه فيقبل منك، والثالث فاهرب منه».

وقال بعضهم: «الناس أربعة؛ فواحد حلو كله، فلا يشبع منه، وآخر مر كله فلا يؤكل منه، وآخر فيه حموضة فخذ من هذا قبل أن يؤخذ منك، وآخر فيه ملوحة فخذ منه وقت الحاجة فقط».

وقال جعفر الصادق ﷺ: «لا تصحب خمسة: الكذاب فإنك منه على غرور، وهو مثل السراب يقرب منك البعيد ويبعد منك القريب، والأحمق فإنك لست منه على شيء يريد أن ينفعك فيضرك، والبخيل فإنه يقطع بك أحوج ما تكون إليه، والجبان فإنه يسلمك ويفر عند الشدائد، والفاسق فإنه يبيعك بأكله أو أقل منها».

وقد قال المأمون: «الأخوان ثلاثة: أحدهم مثله مثل الغذاء لا يستغنى عنه، والآخر مثل الدواء يحتاج إليه في وقت دون وقت، والثالث مثله مثل الداء لا يحتاج إليه قط، ولكن العبد قد يبتلي به، وهو الذي لا أنس فيه ولا نفع».

معايير اختيار الصديق وهي كالتالي:

- المؤمن بالله ﷻ.
- البار بوالديه.
- الصادق في النصيحة.
- الأمين كاتم الأسرار.
- صاحب الأخلاق الفاضلة في المعاملة.
- المتوافق في الشكل والعمر.



✍ الناجح المتقن في عمله.

البحث عن الدوافع الكامنة وراء اختيار الصديق من الممكن أن تتبلور في بعض العوامل الآتية:

☺ الإحساس بضرورة الزمالة؛ لأن الصديق يسري عن النفس، ويدخل البهجة والسرور بمشاركته وتفاعله مع صديقه من خلال أفكاره وخبراته ونشاطه ومشاركته الفعَّالة.

☺ وجود الميول المشتركة، وهنا يبدأ التعاطف والتناغم؛ لأن الميل المشترك سواء كان في لعبة رياضية، أو عمل فني، كأن يكون رسمًا أو تصويرًا أو أشكالاً يدوية فنية، كل هذه المناشط تخلق رابطة بين الناس، وبطبيعة الحال من خلال تلك المناشط وغيرها يعمل الأصدقاء معًا لتحصيل أهداف مشتركة؛ حيث يجمعون طاقاتهم وهواياتهم في أعمال تعبِّر عن تفاعلهم وتبرز طاقاتهم وقدراتهم.

☺ الاستعداد للعطاء والتعاون من أهم الملامح السلوكية التي تعمل على تكوين الصداقة وتدعيمها، فهناك من الأصدقاء مَن يلم به مرض، فعلينا أن نعلمه فن التعاطف من خلال عيادتنا له، فيشعر بالبذل والعطاء، فهناك دائمًا مَن يحتاج إلى همتنا ومساعدتنا فننهض معه وبه ونقدم له كل ما يحتاج إليه.

☺ المشورة والاستفادة من الخبرة الملائمة من الأمور المهمة في أمر اختيار الأصدقاء، فيعرف المرء من صديقه، إنَّ اختيار الصديق لا بدَّ وأن يعتمد على الاستفادة المعنوية وتقديم المشورة الصادقة والنصيحة المخلصة لكي تتم الإفادة وتدعيم أواصر المحبة.

☺ الحرص على أن يكون الصديق متقدمًا وفائقًا، وهنا يتجلى الحب والصدق في الصداقة في أبهى صورة؛ حيث يفرح الصديق الحميم بما يحرزه صديقه من تقدُّم وارتقاء، بل هو قوة دافعة لصديقه لكي يحرز هذا التقدُّم، فلا خير في

صديق لا يتمنى لصديقه كل التقدُّم والازدهار.

☺ ليس من الضروري أن يكون الصديق نسخة طبق الأصل من صديقه؛ لأن هذا التطابق أمر عسير، ولكن الذي نؤكِّده أن تكون هناك عوامل مشتركة نختار على ضوئها الأصدقاء، فنعجب بصفات تفخر بأنها متوافرة لدينا، ونسعد عندما نجد الهوايات مشتركة، أو الأذواق متجانسة، أو التطلعات المهنية في المستقبل مشتركة وواحدة.

☺ الحرص على التشابه في مبادئ الحياة والمعايير الخلقية، وإذا كنا لا ننشد التطابق القائم بين الصديق وصديقه، إلا أننا نؤكد ضرورة أن تكون مبادئ الحياة وما تتطلبه من مستويات خلقية من الأمور التي يقوم عليها اختيار الأصدقاء، فنحن في حاجة ماسة إلى أن تكون المبادئ الدينية والمعايير الأخلاقية سياجًا واقيًا لتدعيم أواصر الصداقة، فمن المؤكد أننا لا نرغب إطلاقًا في أن نصادق مَن يغش الناس أو يكذب عليهم، أو صاحب السمعة السيئة.

ناصحوك: الصديق هو مَن أفكِّر أمامه بصوت مرتفع.

صفات يجب أن تبحث عنها في ناصحيك:

إنَّ العثور على الأشخاص المناسبين (الناصحين والمرشدين) الذين يشاركونك رؤيتك في المراحل الأولى من رحلتك قد تكون له قيمة عظيمة تسرع بك على طريق النجاح، ويجب أن يكون هؤلاء الأشخاص:

☺ مشاركين لك في قيمك ومعتقداتك.

☺ أهلاً للثقة، ويمكن الاعتماد عليهم كمصدر للنصح.

☺ يقدمون قيمًا أصلية ومعرفة مضافة لمعارفك.

☺ مهتمين بما تفعل.

☺ لا يحركهم شيء آخر غير الاهتمام بنجاحك.

☺ قادرين على إسداء النصح البناء الذي يحفز.

☺ موجودين عند الحاجة إليهم.

- «المستمعون الجيدون مثل الأحجار الكريمة يجب المحافظة عليهم» (والتر أندرسون).

- «إذا أردنا أن نتقدَّم للأمام؛ فلا بدَّ أن نعود للخلف ونعيد اكتشاف تلك القيم الثمينة، ذلك لأن الحياة بأكملها تقوم على أساسات أخلاقية، ويهيمن عليها إطار روحاني» (مارتن لوثر كينج).

التعامل بإنصاف يحقِّق:

- الصداقة.
- الثقة.
- الاحترام.
- الالتزام.
- الولاء.
- الرضا.
- المجد
- الأمن.

التعامل بخداع يحقِّق:

- الكراهية.
- الوحدة.
- التقلُّب.
- عدم الاستقرار.
- الازدراء.
- الاعتداء.
- الغدر.
- القلق.

فماذا تفضل؟

تعلَّمْ من نجاح الآخرين، فإنما الحلم بالتحلُّم، والعلم بالتعلُّم، وإنما النجاح بالتنجُّح.

الصراع مع الزملاء:

صراع النجم (صراع محمود) يؤدي إلى:

1- إذكاء روح التنافس.

2- تحسين القرارات من خلال المناقشات.

3- إرساء روح التفاهم.

4- زيادة الشفافية في بيئة العمل.

5- توضيح المواقف وإزالة الشبهات.

6- تحسين مهارات الاتصال في حل المشاكل.

صراع الموظف العادي (صراع مذموم) يؤدي إلى:

1- إثارة خلافات شخصية تدمر روح العمل.

2- ضعف الابتكار واختفاء روح التجربة مما يؤدي إلى روتينية العمل واختفاء روح المبادرة خشية الخلافات.

3- تصيد الأخطاء.

4- إهدار الوقت والجهد في مشكلات الصراع وإهمال مشكلات العمل (المعسكر البطال تزداد فيه المشاغبات.

5- تشويه سمعة المؤسسة.

6- تعزيز الشللية.

7- الإضرار المتعمد بالإنجازات بدافع الانتقام الشخصي.

أنواع الصراعات:

1- موضوعية (تخدم الشركة)، وهي تنشأ لاختلاف الخبرات العملية وهي تعتبر إيجابية.

2- شخصية: (ابني آدم ده موش عاجبني!!) وتنشأ لاختلاف الميول الشخصية.

3- شللية: وهي تنشأ نتيجة اختلاف طرق توزيع العمل ونظام المكافآت.

أهمية تحويل الزمالة إلى صداقة:

الخصائص المميزة للصداقة ما يلي:

☺ إنَّ صداقة اللذة تنعقد سريعًا، وتنحل سريعًا؛ لأن اللذة متغيرة، وهي أكثر

شيوعًا بين الفتيان.

☺ إنَّ صداقة المنفعة تنعقد بطيئًا، وتنحل سريعًا بانقضاء المصلحة، وهي صداقة كبار السن.

☺ إنَّ صداقة الفضيلة تنعقد سريعًا، وتنحل بطيئًا؛ لأن الخير باقٍ بين الناس، وهي صداقة الأخيار.

أقسام الإخوان:

الإخوان أربعة أقسام (وفقًا لطلب العون أو تقديمه)؛ فمنهم مَن يعين ويستعين، ومنهم مَن لا يعين ولا يستعين، ومنهم مَن يستعين ولا يعين، ومنهم مَن يعين ولا يستعين.

للصداقة بوصفها علاقة اجتماعية وثيقة ثلاث خصائص أساسية تميِّزها، وهي:

1 – الاعتمادية المتبادلة، التي تبرز من خلال تأثير كل طرف في مشاعر ومعتقدات وسلوك الطرف الآخر.

2 – تشمل العلاقات الوثيقة أنماطًا مختلفة من النشاطات والاهتمامات المتبادلة؛ حيث يميل الأصدقاء إلى مناقشة موضوعات مختلفة، كما يشتركون في ضروب متنوعة من النشاطات والاهتمامات بالمقارنة بالعلاقات السطحية التي تتركز في أغلب الأحوال حول موضوع أو نشاط واحد.

3 – قدرة كل طرف من أطراف العلاقة على استثارة انفعالات قوية في الطرف الآخر وهي خاصية مترتبة على الاعتمادية المتبادلة بين الأصدقاء؛ إذ تعد مصدرًا لكثير من المشاعر الإيجابية السارة وأحيانًا غير السارة.

وفي ظل تلك العلاقة يحصل الأصدقاء على فوائد متنوعة تشمل:

1 – المساندة والتشجيع ودعم الثقة بالنفس والتقويم الإيجابي للذات.

2 – التحقُّق من صحة الأفكار والآراء الشخصية يعد تهيئة الظروف الميسرة للإفصاح عنها.

3 – التنبيه؛ حيث يتميز الأصدقاء بالقدرة على توسيع الأفكار والمعارف والرؤى الشخصية لموضوعات متعددة.

4 – النفع المباشر بتسخير الوقت والموارد الشخصية لخدمة الصديق وتلبية حاجاته.

وهناك مظاهر تعكس خصائص التفاعل الاجتماعي بين الأصدقاء ويأتي في مقدمتها:

1 – مقدار الزمن الذي يقضيه الأصدقاء في صحبة بعضهم البعض، ورغم أن الزمن في حد ذاته أقرب إلى أن يكون مؤشرًا محايدًا، فإنه من غير المحتمل أن يتوافر للأشخاص، الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض بمعدلات منخفضة انخفاضًا شديدًا، نفس فرص تقديم وتلقي الإثابات الملموسة وغير الملموسة والتي تتوافر لزملائهم الحريصين على الإبقاء زمنًا أطول مع أصدقائهم.

2 – الاستقرار أو دوام الصداقة؛ إذ تتميز صداقات الذكور مقارنين بالإناث بأنها أكثر استقرارًا، ويفسر جيوردانو وزملاؤه هذا الاستقرار بأن صدقات الذكور أقل عمقًا، وبالتالي فهي أقل تعرُّضًا للخلاف والصراع، فتكون المحصلة قدرًا أكبر من الاستقرار.

أهم الوظائف النفسية التي تنهض بها الصداقة:

خفض مشاعر الوحدة ودعم المشاعر الإيجابية السارة:

هناك اتفاق على حاجة الأشخاص إلى حد أدنى من التفاعل الاجتماعي، وبغض النظر عن أية مساعدات أو جهود إيجابية يتلقاها الشخص من الآخرين يحقق مجرد اجتماعه بهم قدرًا وافرًا من الارتياح الوجداني في ظروف الحياة العادية، وتزيد الحاجة إلى ارتباط بالآخرين عند التعرض لمشقة أو الشعور بالقلق والخوف.

وهناك أربع آليات رئيسية تتحقق من خلالها وظيفـة خفـض التـوتر ودعـم الانفعـالات الإيجابية، ونتناول فيما يلي كلا منها بإيجاز:

أ) المقارنة الاجتماعية:

يفسِّر بعض الباحثين تلك الرغبة في المقارنة الاجتماعية بأنه في أوقات الأزمـات أو تحـت وطأة الشعور بالوحدة تهتز ثقة الأفراد في قدراتهم على تحمل الضغوط والظروف المعاكسـة؛ إذ إنَّ كثيرًا من مواقف المشقة لا يمكن السيطرة عليها، وأغلبها لا يمكن التنبؤ بتوقيت حلوهـا أو انتهائها وفي تلك الظروف ينخفض تقدير الذات، وتختل الثقـة في دقـة الأحكـام الشخصـية ويصبح الشخص أوفر استعدادًا للاعتماد على الآخرين؛ إما بهدف مقارنة الذات بالآخرين، ثـم التحقُّق أو تعديل الآراء والأحكام الشخصية أو التماسًا للمساندة النفسية الوجدانية.

ب) الإفصاح عن الذات:

يمثِّل الإفصاح عن الذات إحدى الآليات الرئيسـية المسـئولة عـن خفـض المشـقة وتقليـل مشاعر الوحدة، وهو أثر يتحقق من خلال التخاطب والحديث عن الأمـور العامـة وعـن أدق تفاصيل الحياة الشخصـية بـين شخصـين أو أكـثر يتوسـم كـل مـنهما في الآخـر الحـب والثقـة والإخلاص.

وترجع أهمية الإفصاح عن الذات إلى مـا يحـدث مـن آثـار نفسـية إيجابيـة, وقـد أشـار (ديرليجا وجرزلاك) إلى خمس وظائف للإفصاح عن الذات وهي:

1 - التعبير، بغرض التخفيف والتسرية عن النفس عقب الإفصاح عـن المعانـاة وظـروف المشقة الشخصية.

2 - التوضيح، بمعنى أنه من خلال الإفصاح عن الذات يتمكن الشخص من تقديم صورة واضحة عن نفسه للآخرين، بما يجعله مفهومًا من جانبهم وبما يمكنهم مـن التفاعـل معه بصورة ملائمة.

3 - التصديق الاجتماعي: وهو ما يحدث عندما يأتي إفصاح الآخرين عن أنفسـهم مؤيـدًا لمـا أورده الشخص من آراء واتجاهات وتفضيلات أثناء إفصاحه عن ذاته.

4 – تنمية العلاقات الاجتماعية مع الآخرين: من خلال تبادل الإفصاح تقوى العلاقات الشخصية بين الطرفين، أضف إلى هذا أنه أثناء إفصاح الشخص عن ذاته يكشف عن آماله وحاجاته ورغباته.

5 – الضبط الاجتماعي: كما يعبِّر الشخص عن حاجاته ورغباته أثناء التخاطب الاجتماعي، فهو يعبِّر أيضًا عن معتقداته وقيمه وتفضيلاته والحدود الشخصية التي لا يسمح للآخرين بتجاوزها في علاقاتهم معه، وتمكن قيمة الإفصاح من تلك الجوانب في أنها تمكنه من ممارسة ضبط أكبر على سلوك الآخرين.

ج) المساندة الاجتماعية:

تمثِّل المساندة الاجتماعية أهم وظائف الصداقة، وتظهر المساندة الاجتماعية من الأصدقاء في خفض وطأة المشقة وتقوية إرادة الشخص وقدرته على تحملها.

د) المشاركة في الميول والاهتمامات الشخصية:

تقع هذه الآلية في نهاية المتصل الممتد من تخفيف مشاعر الضيق والملل والتوتر وحتى تنمية المشاعر الإيجابية السارة؛ حيث تؤدي المشاركة في الميول والاهتمامات الشخصية إلى:

1- إثارة المشاعر الإيجابية السارة متضمنة المرح والتسلية والترفيه.

2 – الإسهام في عمليات التنشئة الاجتماعية.

من بين وظائف الصداقة الأساسية إتاحة الفرصة أمام الأطفال لتعليم المهارات الاجتماعية؛ إذ تقتضي المهارة الاجتماعية توافر القدرة على التخاطب الناجح مع الأطفال الآخرين، مما يستلزم بدوره قدرة الطفل على تخيل نفسه كما يراه أقرانه في موقف التفاعل.

وسائل بناء الثقة بينك وبين زملائك:

1 - تمتع بالأخلاق العالية والسلوك المستقيم في التعامل مع زملائك، كُنْ بشوش

الوجه، عف اللسان، تعفو عمن أخطأ، وتثني على مَن أحسن.

2 - احرصْ على نظافة لباسك وطيب رائحتك لتريح من حولك.

3 - أظهر اهتمامك بزملائك من خلال مشاركتهم أفراحهم وأحزانهم وإبداء الرأي والنصيحة لهم وتقديم الهدايا في المناسبات والمساعدات المالية إذا استطعت ذلك لمن يحتاج منهم دوام السؤال عنهم وعن أسرهم وأحوالهم.

4 - شاركهم في بعض المباريات الرياضية أو الرحلات الترفيهية خارج مكان العمل وبعيدًا عن أجوائه، ولكن لا تكثر من ذلك.

5 - احذر أن تبدو غامضًا أمام زملائك، وتحدَّث عن نفسك وحياتك وأفكارك وأحوالك أمامهم، ولكن لا تكثر من ذلك، فتبدو ممجوجًا أنانيًّا في نظرهم.

بناء علاقات عمل ناجحة:

1 - الأفراد المختلفون لديهم قيم ومواهب واعتقادات ومخاوف وأساليب مختلفة، قد يكون لكلٍّ منها تأثير مادي على الطريقة التي يعمل بها هذا الشخص، فنحن جميعنا متفردون وذوو قيمة.

2 - أبد العرفان والتقدير لزملائك، وأظهر الدعم والتقدير للعمل الذي يقوم به الآخرون (أو الأسف لكونه مبتذلاً) وفي المقابل ستحصل على أكثر من ذلك بكثير.

3 - تحمل مسئولية اختياراتك، اعترف بأخطائك، اعتذر وأنس الأمر، نحن جميعًا بشر ونفهم أن هناك أخطاءً قد تحدث، لذا فعندما تكون مخطئًا، اعترف بذلك ولا تدع الأمر يعرقل تقدُّمك.

4 - يجب أن تتفهم أنه حتى علاقات العمل الناجحة ليست كاملة، وأنه ربما يكون لك زملاء ورؤساء ومرءوسين لا تتفق معهم أولاً تحبهم وحسب، تعلم من هذه الخبرات، واحرص على أن تكون واعيًا بما يجري حولك وداخلك، واحتفظ بسمعة قوية، وتحكم في حياتك المهنية.

5 - تفهم الفرق بين:

- الإحباط والفشل.
- الثقة والغرور.
- الحسم والعدوانية.
- الولاء والخضوع.
- الطيبة والضعف.
- المراقبة وإصدار الأحكام.
- التجاوب ورد الفعل.

6 - كُنْ واعيًا بالصلة بين مخاوفك وأحكامك.

7 - قد يكون الخوف قائمًا على الحاجات، لذا حدِّد حاجاتك وأشبعها، وبذلك ستتلخص من خوفك.

8 - توقف عن التماس الأعذار.

9 - إدارة التغيير اختيار، والتغيير سوف يحدث سواء رحبت به أم قاومته.

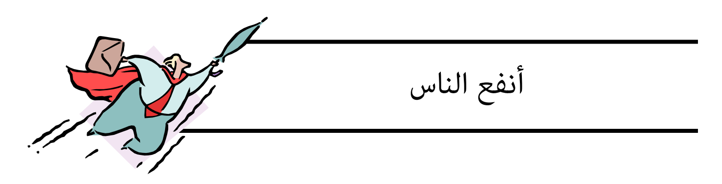
10- انقل تركيزك من على صواب إلى ما هو صواب.

11- توقف عن القلق والمعاناة، فإنهما لن يغيرا من النتيجة.

12- كُنْ واعيًا بوجهة نظرك، متفائلة أم متشائمة، واسعة أم ضيقة الأفق، قريبة أم بعيدة.

13- الاختيار، إننا ما نعتقده.

14 - إنَّ افتراضاتك عن الآخرين، خاصة افتراضاتك عما يفكرون فيه، غالبًا ما تكون خاطئة.



أنفع الناس

إنَّ خدمة الناس والسعي في قضاء حوائجهم جسر من المعروف محفوف بالمتاعب والتضحيات، ولكنه يوصل -بإذن الله تعالى- إلى أرقى العلاقات المثمرة المؤدية إلى السيادة؛ حيث لا شكَّ أن خادم القوم سيدهم.

وَسُئِلَ رَسُولُ اللهِ ﷺ عَنْ أَفْضَلِ الْأَعْمَالِ إِلَى اللهِ تَعَالَى؟ فَقَالَ: «**مَنْ أَدْخَلَ عَلَى مُؤْمِنٍ سُرُورًا؛ إِمَّا أَنْ أَطْعَمَهُ مِنْ جُوعٍ، وَإِمَّا قَضَى عَنْهُ دَيْنًا، وَإِمَّا يُنَفِّسُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرَبِ الدُّنْيَا نَفَّسَ اللهُ عَنْهُ كُرَبِ الْآخِرَةِ، وَمَنْ أَنْظَرَ مُوسِرًا أَوْ تَجَاوَزَ عَنْ مُعْسِرٍ ظَلَّهُ اللهُ يَوْمَ لَا ظِلَّ إِلَّا ظِلُّهُ، وَمَنْ مَشَى مَعَ أَخِيهِ فِي نَاحِيَةِ الْقَرْيَةِ لِتَثَبُّتِ حَاجَتِهِ ثَبَّتَ اللهُ ﷻ قَدَمَهُ يَوْمَ تَزُولُ الْأَقْدَامُ، وَلَأَنْ يَمْشِيَ أَحَدُكُمْ مَعَ أَخِيهِ فِي قَضَاءِ حَاجَتِهِ أَفْضَلُ مِنْ أَنْ يَعْتَكِفَ فِي مَسْجِدِي هَذَا شَهْرَيْنِ -وَأَشَارَ بِإِصْبَعِهِ- أَلَا أُخْبِرُكُمْ بِشِرَارِكُمْ؟**» قَالُوا: بَلَى يَا رَسُولَ اللهِ، قَالَ: «**الَّذِي يَنْزِلُ وَحْدَهُ وَيَمْنَعُ رِفْدَهُ وَيَجْلِدُ عَبْدَهُ**» (رواه الحاكم في «المستدرك على الصحيحين»، وقال: «صحيح الإسناد»).

وعَنْ سَعِيدِ بْنِ أَبِي بُرْدَةَ، عَنْ أَبِيهِ، عَنْ جَدِّهِ، عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: «**عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ صَدَقَةٌ**» قِيلَ: أَرَأَيْتَ إِنْ لَمْ يَجِدْ؟ قَالَ: «**يَعْتَمِلُ بِيَدَيْهِ فَيَنْفَعُ نَفْسَهُ وَيَتَصَدَّقُ**». قِيلَ: أَرَأَيْتَ إِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ؟ قَالَ: «**يُعِينُ ذَا الْحَاجَةِ الْمَلْهُوفَ**». قِيلَ لَهُ: أَرَأَيْتَ إِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ؟ قَالَ: «**يَأْمُرُ بِالْمَعْرُوفِ أَوِ الْخَيْرِ**» قِيلَ: أَرَأَيْتَ إِنْ لَمْ يَفْعَلْ؟ قَالَ: «**يُمْسِكُ عَنِ الشَّرِّ، فَإِنَّهَا صَدَقَةٌ**» (رواه البخاري ومسلم).

الخدمة وقضاء الحوائج:

ومَن تأمل سيرته ﷺ رأى فيها سمة المبادرة إلى الاهتمام بشئون الناس، وتلمُّس حاجاتهم:

1- قالت السيدة خديجة -رضي اللـه عنها- في وصفه ﷺ: «**إِنَّكَ لَتَصِلُ الرَّحِمَ، وَتَحْمِلُ الكَلَّ، وَتَكْسِبُ المَعْدُومَ، وَتَقْرِي الضَّيْفَ، وَتُعِينُ عَلَى نَوَائِبِ الحَقِّ**» (رواه البخاري ومسلم).

2- يشفع النبي ﷺ لمغيث عند زوجته بريرة من أجل أن يعود إليها؛ فتقول: يا رسول اللـه! أتأمرني بذلك؟ فيقول: «**لا، إنما أنا شافعٌ**».

وها هو ﷺ يحث أصحابه ﷺ على البذل والصدقة، عندما رأى قومًا من مضر مجتابي النمار، وقد بدت معالم البؤس والفاقة على وجوههم، ومَن تتبع مواقفه ﷺ في هذا الجانب المهم رأى عجبًا، وأدرك سر الحب العظيم لشخصه الكريم ﷺ من أصحابه ﷺ.

3- كان ابن عباس -رضي اللـه عنها- يبحر في عالم المروءات والقيم عندما يقول: «ثلاثة لا أكافئهم... ثم ذكرهم، وقال: «أما الرابع فلا يكافئه عني إلا اللـه ﷻ؛ قيل: ومَن هو؟ قال: رجل نزل به أمر، فبات ليلته يفكِّر بمن ينزله، ثم رآني أهلاً لحاجته، فأنزلها بي».

4- وقيل لابن المنكدر: أيُّ الأعمال أفضل؟ قال: «إدخال السرور على المؤمن، فقيل: أي الدنيا أحب إليك؟ قال: الإفضال على الإخوان».

وقال الحسن ﷺ: «لأن أقضي حاجة لأخ أحبُّ إليَّ من أن أعتكف سنة».

أخطار المجالس مع الأصدقاء:

ولابن القيم كلام موجز شامل في ذلك، يدل على تجربة داعية من أهل الوعي، شخَّص فيه أخطار المجالس فقال: الاجتماع بالإخوان قسمان:

أحدهما: اجتماع على مؤانسة الطبع وشغل الوقت، فهذا مضرته أرجح من منفعته، وأقل ما فيه أنه يفسد القلب ويضيع الوقت.

الثاني: الاجتماع بهم على التعاون على أسباب النجاة والتواصي بالحق والتواصي

بالصبر، فهذا من أعظم الغنيمة وأنفعها، ولكن فيه ثلاث آفات:

الأولى: تـزين بعضهم لبعض.

الثانية: الكلام والخلطة أكثر من الحاجة.

الثالثة: أن يصير ذلك شهوة وعادة ينقطع بها عن المقصود».

ويقول الفضيل بن عياض: «مَن طلب أخًا بلا عيب صار بلا أخ».

فضع في حسابك عندما تصاحب أن مَن ستصاحبه غير معصوم.!

ويقول التابعي بكر بن عبد اللـه المزني: «إذا وجدت مـن إخوانـك جفـاءً؛ فـذلك لـذنب أحدثـته، فتب إلى اللـه تعالى، وإذا وجدت منهم زيادة محبة، فذلك لطاعة أحدثـتها فاشـكر اللـه تعالى».

فاتهم نفسك إذا عوملت بجفاء أو رأيت نوع تـقصير في حقـك الذي تظنه قبل أن تبـادر بالهجوم.

إنَّ هذه النصوص القديمة من فقه الصحبة والأخوة الإيمانية، يصوغها عبد الوهاب عـزام في العصر الحديث في بيتين جامعين من مثانيه ويقول:

في فـــؤادي بحـــران: ملـــحٌ وعـــذبٌ   وبـــــه صرصر وريـــــح رخـــــاء

فهـــو مُـــرٌّ عـــلى البغـــاة عصـــوف   وهـــو عـــذب لصـــاحبي وصـــفاء

فأنت مطالب -أيها المسلم- أن تملأ قلبك من مشاعر الأخـوة في اللـــه لإخـوان العقيـدة بقدر ما يجب أن تضع فيه من مقت أهل الباطل البغاة.

استخدم الإيماءات الجسدية عند الحديث مع الزملاء:

1- امش وذراعاك إلى جانبيك.

2- ابتسم.

3- عندما تتحدَّث مع شخص أنظر إلى عينيه.

4- قُمْ ببعض الإشارات بيديك، وينبغي أن تكون يداك مفتوحتين.

الإيماءات الجسدية التي عليك أن تتجنبها في حديثك مع زملائك:

☺ أن تمشي ويداك في جيوبك.

☺ أن تمشي وذراعاك متشابكتان.

☺ أن تمشي تنظر لأسفل، فإنَّ هذا قد يفهم على أنك تفكِّر بعمق في موضوع ما. ولا تريد أن يزعجك أحد.

☺ عدم النظر إلى عين مَن تتحدَّث معه.

☺ العبوس والتجهُّم.

☺ عض اللسان.

☺ وضع يديك بالقرب من فمك أو وجهك.

☺ أن تهز رأسك بقول: (لا).

☺ أي إشارة تظهر اندفاعك أو تهورك، مثل استخدام إشارات اليد، كما لو كنت تريد دفع مَن أمامك.

☺ أن تجلس وتضع يديك على رأسك.

كيف تخرج من حديث لك مع زميلك فائزًا؟

☺ أظهر احترامك لزملائك، استمع إلى زملائك، وأصغ إلى ما يريدون قوله وبعدها، أظهر لهم أنك قد سمعت كل ما قالوه وأنك مقدر هذا القول.

نصيحة: هناك الكثير من الطرق يمكنك من خلالها أنك تظهر احترامك لمن تتحدَّث معه من زملائك، وضِّح له أنك تقدِّر كلامه كثيراً، وذلك بقولك: (هذا شيء عظيم، إنَّ هذا الأمر جدير بأن تفكِّر فيه، أو لم أفكِّر في هذا الأمر مطلقًا من قبل أو أفهم قولك)، وهكذا.

☺ ضع القواعد الأساسية، تعرَّف على المسئوليات والمهام المنوط كل شخص بالقيام بها، فالبشر لديهم صراعات حيوانية ضد بعضهم البعض ومعظم العداوة التي تحدث في محل العمل بين الموظفين، وكذلك الحواجز التي تعوق التخاطب بينهم مرجعها أساسًا إلى نزاعات بينهم في محاولة من كلٍّ فرد التقدُّم على زميله وسبقه.

☺ التزم الصمت إذا ما دعت الضرورة، تجنب المواجهات غير السارة والأليمة، وذلك بأن تنبِّه الآخرين أن الحديث في هذه الأشياء قد يسبِّب بعض المشاكل، وإذا ما كان هناك شيء يضايقك ناقشه في جو هادئ، ولكن التزم بثباتك وبطريقة لا تجعلك مخطئًا طريقة تعلم وترشد وليست توبخ وتهدد.

☺ اجعل كلامك بسيطًا وجذابًا.

طلب الحصول على معلومة أو مساعدة من زملائك:

قبل أن تسأل عن معلومة أو مساعدة، حدِّد مَن تسأل، ويتأتي ذلك بأن تطرح على نفسك الأسئلة التالية:

1) مَن الذي يقوم بهذه الوظيفة؟
2) مَن يبدو أنه ذو شخصية مؤثرة ويتمتع بالاحترام؟
3) مَن في الإدارة العليا للشركة ويتحدَّث مع مَن هم أقل منه مرتبةً كثيرًا وبطريقة فعَّالة؟
4) مَن الذي يتسلق سلم السلطات التنفيذية في الشركة؟
5) مَن الذي يجب على الأسئلة باستمرار؟
6) مَن الذي يوجه إليه الانتقاد باستمرار؟
7) مَن الذي يقوم باتخاذ القرارات الأساسية؟
8) مَن الذي يقوم بكتابة المذكرات المهمة؟
9) مَن الذي يدير الاجتماعات؟

ثم اتبع الخطوات التالية:

الخطـوة الأولى: أظهـر اهتمامـك بالأشـخاص الـذين تـرى أنهـم مصـدر معلوماتـك أو مساعدتك، بأن تهتم بما يقومون به أو يقولونه.

الخطوة الثانية: شاركهم الحديث فيما بعضهم من أمور وقضايا.

الخطوة الثالثة: إذا ما صادفتك مقالة أو مذكرة بخصوص موضوع يثير انتباه أحد مـنهم، صوِّرها وأبعث له بها.

الخطوة الرابعة: تعرَّف على كلِّ ما يثير اهـتمام هـؤلاء الأشـخاص؛ لأن هـذا يسـاعدك في بناء علاقة من المساعدة ومشاركة في المعلومات.

تحل بالتخاطب العذب:

كيف تتخاطب مع زملائك؟

اختبار ذاتي لمعرفة مدى قدرتك على التخاطب مع زملائك:

1) أتعرض بكثرة لطعنات من الخلف في كلِّ مكان أعمل به (صح) أم (خطأ).
2) أنا صريح مع زملائي.
3) أنا ناجح جدًّا في جذب زملائي ليتعاونوا معي.
4) أخشى أن يقوم زملائي بسرقة أفكاري.
5) أسأل زملائي عن اهتماماتهم وما يقلقهم.
6) زملائي يحترمونني.
7) يشعر زملائي بالغيرة مني.
8) انتقد القضايا والأفعال أكثر من انتقاد الأشخاص.
9) انتقد الأشياء التي من الممكن علاجها أو تحسينها أو العمل على إزالتها فقط.
10) أنتقد نقدًا بناء.

11) كل نزاع ينتهي بفائز وخاسر.

12) لا أبدي أي إشارات في العمل.

13) ليس لدي الجرأة على الاعتذار عن أخطائي.

14) أشرب قهوة بكثرة.

15) أقضي أوقاتًا جميلة مع مَن أعمل معهم.

16) أشعر بمتعة عند الحديث مع زملائي.

17) أشعر بأنني جزء من فريق.

18) آخذ قسطًا وافرًا من النوم.

19) لدى البراعة في تقديم الأفكار المفاجئة الجيدة.

20) أتعامل مع الضغوط بحكمة.

21) لدى أفكار ومشروعات رائعة.

22) حياتي العائلية سعيدة.

23) أعرف زملائي ووظائفهم وواجباتهم ومجالات خبراتهم.

24) مكتبي سياسي جدًّا.

25) إنَّ الأفراد الذين أعمل معهم يضيِّعون وقتي بكثرة حديثهم.

26) أشارك زملائي الأفكار.

27) إذا ما شعر أحد زملائي بالغضب، فإنني أطلب منه أن يهدأ.

28) أعتقد أن اجتماعات العمل مضيعة للوقت.

29) أحاول أن أرد بكلِّ اهتمام على أفكار زملائي ومشروعاتهم.

30) عادةً ما أشق طريقي.

31) في بعض الأحيان اضطر لرفع الصوت في مجادلتي مع زميل لي للانتصار عليه.

المجموع الكلي: (صح) (خطأ):

- أعط نفسك درجة لكلِّ إجابة بـ(صح) و(صفر) لكلِّ إجابة بـ(خطأ)، ما عدا الأسئلة (1-4-7-11-12-13-14-24-25-27-28-31)، فبالنسبة لهذه الأسئلة نقص درجة من الرد بكلمة (نعم)، أحسب مجموعك الكلي، وإذا كانت درجتك أقلم من (17)؛ فإن هذا معناه أنك ستستفيد من أساليب التخاطب.

ملحوظة: من الممكن أن تكون نتيجتك بالسالب.

ثلاثة أنماط من الأصدقاء:

النمط الأول: الصديق المفرط في الاعتماد على صديقه

الأسباب المحتملة:

1- فشل أبويه في منحه الاهتمام والاستحسان اللذين كان يحتاج إليهما، لذلك هو يقوم بالتعويض من خلال الاتكال على الآخرين (زملائه) من أجل الاستحسان الذي كان ينبغي أن يزوِّده به أبواه.

2- نشأ على انتقاد أبويه المستمر لقراراته بغض النظر عما فعله، فعبارة (نعم) (لكن) قيلت له كثيرًا، ومن ثمَّ؛ فإنه لم تنم لديه ثقة في رؤيته للأشياء واحترامه لقدراته الشخصية الآن، وقد أصبح بالغًا، يبحث عن أصدقائه كي يمنحوه تلك الطمأنة، فهو معتاد أن يقول: (نعم) (لكن) (ما رأيك؟).

3- قضاء وقت بمفرده وهو طفل كان إما أمرًا محظورًا وإما بمثابة عقوبة، لذلك لم يجد حتى فرصة ليخلو بذاته ويفكر ويتخذ القرارات بنفسه.

4- الأبوان كانا متشبثين بآرائهما للغاية، وكانا لا يتيحان الفرصة له كي يعبِّر عن آرائه أو وجهه نظره، ومن ثمَّ؛ فإنَّ مبالغته في الاعتماد على أصدقائه بمثابة طريقة للتأكد ما إذا كان على صواب أم لا.

الحلول الممكنة للشخص الذي لديه هذه النـزعة:

1- في المرة القادمة التي يحدث فيها شيء ما ويتعين عليك أن تتخذ قرارًا بشأنه، لا تتصل بأصدقائك، اصنع قراراتك بنفسك، وإذا شعر بأنك مضطر لأن تتصل بأصدقائك، فاكتب أولاً على قطعة من الورق، حل الموقف من وجهة نظرك أو رأيك أو قراراك، ومن ثمَّ إذا حصلت على آراء أصدقائك، فستكون قادرًا على الأقل على قرارك المبدئي الذي اتخذته بنفسك (في أغلب الأحيان، إذا لم تفعل ذلك بمجرد أن تسمع آراء أصدقائك المختلفة، لن تكون قادرًا حتى على تذكُّر ما إذا كان لديك رأي أو لا).

2- عوِّد نفسك على قضاء وقت بمفردك، واعتبر ذلك أمرًا جميلاً ومحببًا ومفيدًا، اذهب إلى السينما بمفردك، اذهب إلى أحد المطاعم أو إحدى الحدائق الهادئة بمفردك، اعتد على أن تستمتع برفقه ذاتك وبالاستماع لصوتك الداخلي عندما يكون لديك أفكار شخصية واستجابات ذاتية واعتبرها أهم بكثير من أفكار واستجابات الآخرين.

3- أخبر أصدقاءك بما يجري في حياتك بعد أن تنتهي منه أو بعد أن تتخذ قرارًا بشأنه، لا تخبرهم وأنت لا تزال في مرحلة صنع القرار.

4- إذا كان أصدقاؤك يتطوعون بالنصيحة، فامنعهم عن ذلك قبل أن يخبروك بها، كُن أمينًا وقُلْ لهم: (أعلم أنكم مهتمون بي وتحاولون أن تساعدوني بكل طريقة ممكنة، لكنني أحاول أن أنمِّي ثقتي بنفسي وبقراراتي الشخصية، لذلك أرجو منكم ألا تعطوني النصيحة إذا احتجت لأي نصائح، فسوف أطلبها بنفسي منكم).

الحلول الممكنة للتعامل مع صديق من هذه النوعية:

1- خصِّص وقتًا وجهدًا من أجل تغيير نفسك؛ حيث إنك لا تستطيع تغيير أي شخص آخر بشكل مباشر سوى ذاتك، عليك أن تصبح أنت نفسك أقل

اتكالية، فعن طريق تغيير نفسك سوف تصبح قدوة ممتازة لصديقك.

2- امنع نفسك عن تقديم النصيحة لصديقك، عليك أن تدرك أنها تسبب له ضررًا أكثر من نفعه؛ حيث إنك بها تنكر عليه فرصته في تنمية ثقته بنفسه واعتماده عليها وثقته بآرائه.

3- اقبل قرار صديقك ليس استنادًا على صحته أو خطئه، ولكن لأنه قرار نابع من ذاته، تخل عن فلسفة الهيمنة التي تدفع الأصدقاء بعيدًا، هناك طريقتان للقيام بالأشياء طريقتي والطريقة الخاطئة.

النمط الثاني: الصديق الانطوائي

الأسباب الممكنة:

1- إما أشقاؤه وإما أصدقاء الطفولة المبكرة كانوا يجرحونه بشكل سيئ، ومن ثمَّ أصبح يعرض عن الإقدام على المخاطر التي قد تنجم عن موافقة أي أصدقاء الآن، هو يعتمد على نفسه وحسب.

2- عانى من اعتداء بدني من شخص موثوق به (كأحد أبويه مثلاً)، ومن ثمَّ أصبح يخشى أن يثق بأي إنسان الآن.

3- تدخل أبوه أو أمه في حياته بشكل سافر حتى إنه أصبح يخشى من أن يدع أحدًا يتدخل في حياته ثانية، فيفعل نفس ما فعله أبوه أو أمه.

4- كان الطفل الوحيد لدى أبويه (أو كان لديه أشقاء أكبر أو أصغر سنًّا بكثير منه، لدرجة أنه كان يشعر كما لو كان الابن الوحيد)، ولم تكن هناك فرص كافية للارتباط بالرفاق أو حل الصراعات والخلافات معهم، ومن ثمَّ أصبح يفتقر إلى المهارات أو الحاجة إلى الأصدقاء، (لقد كان يحتاج بالفعل إليهم وهو طفل لكن بدون أن تتاح له فرصة امتلاك أصدقاء، أصبح أكثر إفراطًا في الاعتماد على ذاته، بل وحتى أصبح غير واعٍ بميزات الصداقة ومتعتها).

5- كان الابن الأول لدى والديه واضطر لتربية أشقائه الأصغر منه، مضحيًا بطفولته الشخصية، ولذلك أصبح يستاء من الصداقة خوفًا من أن الصداقة تأخذ منه أكثر مما تعطيه.

الحلول الممكنة للانطوائي:

1- عليك أن تصبح أكثر وعيًا بأن هذه مشكلة.

2- اكتب قائمة بجميع مكاسب الصداقة التي تضيعها على نفسك عندما تكون انطوائيًّا، وعلى صفحة أخرى اكتب قائمة بجميع الأسباب التي تجعلك تتجنب الأصدقاء أو تؤثر الانطوائية والوحدة.

3- ما أسوأ مخاوفك؟! أن تصبح صديقًا لشخص ما ثم يتخلى عنك هذا الصديق؟ تخيل أن هذا حدث بالفعل ثم تخيل نفسك وأنت تتكيف مع الموقف وتتغلب عليه وتخرج منه إنسانًا أقوى وليس أضعف.

4- اقنع نفسك بأن امتلاكك لأصدقاء أفضل من عدم امتلاكك أي أصدقاء على الإطلاق.

5- اقرأ كتبًا عن المكاسب الإيجابية للأصدقاء والصداقة بما فيها هذا الكتاب، واقرأ بعض الكتب الواردة في نهاية هذا الكتاب، وتعرَّف على كلِّ المكاسب التي تضيعها على نفسك عندما تغيب الصداقة عن حياتك.

6- انضم إلى جماعة لمساعدة الذات أو التمس العلاج النفسي كي يساعدك على الفهم والتعامل مع علاقات ومواقف وصدمات ومخاوف الماضي التي تمنعك من امتلاك أصدقاء في الحاضر، سوف تدرك كيف تؤثر تلك المواقف السابقة على علاقاتك الشخصية والعملية الحالية.

7- كُنْ متفائلاً وتوقع أن يكون لديك صداقة رائعة تضيف إلى حياتك.

الحلول الممكنة للصديق الانطوائي:

1- ينبغي أن يشعر الانطوائي البالغ بالمكاسب العاطفية لامتلاك صداقات إيجابية، لا بـدَّ أن يكون هناك شخص يهتم به بالقدر الذي يكفي؛ لئلا يحجم عن المحاولة إذا وجد إعراضًا من صديقه الانطوائي، بل يظل يحاول ويحاول معه وبالرغم مـن أنـه ينبغـي أن يكون الصديق مثابرًا، إلا أنه يتعين ألا يكون كثير الدفع بالانطوائي أو كثير الضغط عليه، ينبغي أن يتيح له قدرًا من الحرية في الخلو بنفسه، الصديق الذي يكـون عـلى استعداد للقيام بهذا ينبغي ألا يكون مدينًا بقدر الإمكـان لصـديقه الانطـوائي، فقـط كُنْ على استعداد للتواجد بجانبه، وكُنْ صـديقًا مثاليًّـا ومسـتقلاً بـدلاً مـن أن تكـون شخصية ملحاحة تتصرف بطريقة تثير لدى الانطوائي أسوأ مخاوفه، إذا سمح لصديق ما بالدخول في حياته، فسوف يستنزفه.

2- تحدَّث عن الموقف بقولك: (تعلم أنني أرغب في أن أكون صديقًا لك، لكنك لا تسمح لي بذلك، هل هناك خطأ فعلته؟! وهل هناك شيء تريد أن أساعدك فيه؟!).

3- اقترح عليـه جمعيـة لمسـاعدة الـذات أو الـتماس العـلاج الـنفسي المتخصـص، وذلـك لمساعدته على الفهم والتعامل مع علاقات ومواقف وصدمات ومخاوف الماضي التـي تمنعه من امتلاك أصدقاء الآن، (وكيف أن هذه المواقف تؤثر على علاقاته الحالية).

4- أدمج صديقك هذا في تجارب صداقة إيجابية للغاية حتـى تـزداد دافعيتـه وتحمُّسـه لامتلاك أصدقاء، أرسل له بطاقة تهنئة بمناسـبة عيـد مـيلاده، أو هديـة غـير باهظـة التكلفة، ولا تسبِّب له إحراجًا ككتاب أو قلم جميل أو تذكرة سينما أو دعوة مجانية إلى مطعم، قُمْ بدعوة صديقك إلى حفلات إيجابية وودية وبها أصدقاء.

5- كُنْ بالنسبة لصديقك الانطوائي من نوعية الأصدقاء الذين لديك أو تحتاج إليهم، افهمه ولا تكن ملحاحًا، واهتم به، وتعاطف معه، وأنصت إليه باهتمام.

6- كُنْ صبورًا مع صديقك، تعلم الثقة والانفتاح أمر يستغرق وقتًا.

النمط الثالث: الصديق المتوازن بين الحاجة والاستغلال

هذا الشخص يكون لديه توازن بين الحاجة والقدرة على الاعتماد على النفس، فهو يرحب بالصداقة، لكن لا يكون لديه حاجة مفرطة لها، ربما يطلب الاستماع إلى آراء أصدقائه، لكن يتولى المسئولية كاملة عن قراراته في نهاية الأمر.

الأسباب الممكنة:

هذا الشخص نشأ في ظل علاقة صحية مع أبويه وأشقائه، ولم يتلق كمًّا مبالغًا فيه من الاهتمام، كما أنه لم يلق تجاهلاً مبالغًا فيه، فحياته كانت وسطًا بين هذا وذاك، وكان هناك قدر كافٍ من الاستغلال الذاتي، وأبواه كانا يزكيان لديه روح الاعتماد المتبادل وأشقاؤه كانوا يعاملونه باحترام سواء كانوا أصغر أو أكبر منه سنًّا، ولم يكن يسمع أحد يقول: (أنا الذي أعرف دومًا الأصلح بالنسبة لك)، ومن ثمَّ نمت لديه ثقة بقدرته على اتخذا قراراته بنفسه وموقفًا إيجابيًّا وصحيًّا من علاقات الصداقة باعتباره جزءًا إيجابيًّا من حياته.

فن التعامل مع ذوي الطباع الصعبة من الأصدقاء والجيران والزملاء:

قائمة الأصناف العشرة من الناس غير المرغوب فيهم:

يحتوي مستودع مهارات الاتصالات التي تملكها على درجات متفاوتة من المعرفة والجهل مع ما ينتج عنهما من أسباب القوة والضعف، وتبعًا لذلك؛ فإنك لن تجد عناءً في التعامل مع شخص ممن لا يطيق أحد التعامُل معه؛ لكون ذلك الشخص مجردًا من الأحاسيس والعواطف، وربما تجد صعوبة أكبر في التعامل مع أناس سلبيين ممن هُمْ كثيرو الضجة والإزعاج، ولربما تبيَّن لك أن التعامُل مع مَن يتصفون بالعدوانية من الناس هو أمر يرقى إلى مصاف أعلى درجات التحدِّي، وقد تصاب بالإحباط جرَّاء

تعاملك مع الكسالى من الناس، وربما فقدت القدرة على التحمُّل لو تعاملت مع المتبجحين والمتعجرفين.

ومن طبيعة الأشياء أنك أنت نفسك قد تتسبَّب في الإحباط لكثيرين من الناس؛ لأن أيَّ شخص قد يسبِّب عبئًا على شخص آخر على الأقل في بعض الأوقات إنْ لم يكن في جلِّها.

ومن المحتمل أن تتفق أو تختلف مع هذا الشخص أو ذاك في وجهات النظر حول مَن هو الشخص الصعب، ومَن هو الهيِّن، ومَن هو الصالح، ومَن هو الطالح، ورغم ذلك؛ فإنَّ المجتمعات المهذبة لديها إجماع معيَّن في الرأي عن الناس الذي يتميَّزون بالصعوبة، وعن الصعوبات التي تجدها تلك المجتمعات في تصرفاتهم.

ولقد حدَّدنا عشرة نماذج من السلوكيات المعينة التي يلجأ إليها العقلاء من الناس حين يشعرون بالتهديد أو المعارضة مما يمثِّل مقاومتهم للتهديد أو الانسحاب من تلك المواقف المكروهة.

ونورد فيما يأتي عشرًا من حالات السلوك الحرجة التي يصل فيها أناس عاديون إلى أسوأ حالاتهم:

1- العدواني:

إنَّ الشخص العدواني دائمًا يجعل سلاحه سلاح تحدٍّ وتصويب وغضب، وهذا هو ذروة الضغط والسلوك العدواني.

2- المتهكم:

إنَّ التعليقات الوقحة والتهكُّم المؤذي والتوقيت الجيد لدوران العيون، وكذلك اختصاص المتهكم هو الذي يضعك في موقف الغبي، فتقتل إبداعك ومواهبك.

3- الهائج بلا سبب مقنع:

بعض الناس يتعامل معك بهدوء، ثم ينفجر ويهيج بسبب أشياء لا تمت بصلة إلى الحالة الراهنة.

4- المتعالم الذي يدعى المعرفة:

مما لا شكَّ فيه أن المتعالم الذي يدعي المعرفة قل أن يحتمل الصواب والخطأ، وعند حدوث خطأ ما؛ فإنه يحاول أن يظهر معرفته به.

5- المغرور:

إنَّ المغرورين لا يستطيعون خداع جميع الناس إلى الأبد، لكنهم يستطيعون خداع بعض الناس لمدة ما، ويستطيعون خداع الناس البسطاء لوقت طويل، لا شيء إلا للاستحواذ على انتباههم واهتمامهم.

6- الإمَّعة:

يسعى دائمًا الإمعات من الناس لإرضاء أناس آخرين تجنبًا للمواجهة معهم، يقول الإمعات دائمًا: (نعم) دون التفكير بما يلزمون به أنفسهم من أعمال، وهم يستجيبون لجميع الطلبات على حساب وقتهم، وعلى حساب التزاماتهم السابقة، ويحمِّلون أنفسهم ما لا طاقة لهم به من الالتزامات إلى أن يضيعوا ما لأنفسهم عليهم من حق، وبذلك تصبح حياتهم نوعًا من المآسي.

7- المتردد:

في اللحظة التي يجب أن يتخذ فيها القرار؛ يلجأ المتردد إلى التسويف والمماطلة على أمل أن يتاح له خيار آخر، ومن المحزن بالنسبة لمعظم القرارات أنه قد تطرأ فكرة صغيرة جدًّا في وقت متأخر جدًّا من شأنها أن تجبر القرار على أن يُتخذ بنفسه.

8- الشخص العدمي اللامبالي:

كم كان هناك نوع من رغبات وأمنيات؛ بل حقائق ووقائع قتلها الشخص اللامبالي ببروده وموت حماسته.

9- الشخص الرافض:

قد يكون لكلمة أثر حاسم في رفع المعنويات أو هدمها، وفي هزيمة الأفكار الكبيرة

أو دعمها، أثر أكبر من رصاصات طائشة قاتلة، أو أثر أقوى من الأمل.

إنَّ الشخص السلبي الرافض مثله مثل شخص مخادع مائع السلوك يحارب دائمًا معركة لا تنتهي، معاركه عقيمة لا طائل تحتها، ولا أمل له بكسبها.

10- الشاكي الباكي:

إنَّ الشكاة من الناس تشعر دائمًا بالبؤس، وبأن الشاكين محاطون بعالم ظالم، وأن الصواب هو مقياسهم؛ ولكن أحدًا لا يقدِّرهم حق قدرهم، وحين تقدِّم لهم النصائح والحلول تصبح صديقًا غير مرغوب فيه، وبذلك يزداد تذمرهم.

هؤلاء هم مَن يتميزون بالصعوبة من الناس، والذين لا يتحمل معظم الناس التعامل معهم، أو العمل معهم أو الحديث معهم، فلا تيأس إذا ما مللت من الكسل، أو أحبطت من التبجُّح، أو أصابتك طبيعة البشر بخيبة أمل، بدلاً من ذلك تذكر دائمًا أنك صاحب الخيار، بل صاحب أربعة خيارات عندما تتعامل مع صعبي الممارسة من الناس:

1- يمكنك أن تبقى ولا تعمل شيئًا، ويتضمن ذلك بالنتيجة المعاناة والشكوى إلى البعض ممن لا يستطيعون أن يعملوا لك شيئًا. إنَّ البطالة هي أمر خطير؛ لأن الإحباط الناتج من التعامل مع صعبي المراس من الناس يزداد سوءًا مع الزمن، أما الشكوى إلى الناس الذين لا يقدرون على عمل شيء، فمن شأنها أن تثبط العزائم، وتدني مستوى الإنتاجية، وتؤدي إلى تأجيل الأعمال الهامة.

2- يمكنك أن تفارق بالتي هي أحسن، وفي بعض الأحيان يكون الرحيل أفضل الخيارات، فليس جميع المشاكل قابلة للحل، وبعضها لا يستحق الحل. إنَّ النجاة يصبح لها ما يبررها عندما يصبح تعاملك مع شخص ما غير ذي فائدة، وعندما يتدهور الموقف ويؤدي كل ما تقوله أو تفعله من سيئ إلى أسوأ.

3- باستطاعتك تغيير رأيك في الشخص الصعب الذي تتعامل معه، حتى لو استمر ذلك الشخص في التمسُّك بموقفه الصعب، يمكن أن تتعلم كيف تراهم، وتستمع إليهم، وتشعر بهم كل على حدة، وبمواقف مختلفة، وبإمكانك

أيضًا القيام بعدة تغييرات داخل نفسك لكي تتحرر من ردود الفعل التي أحدثها ذوو المشاكل من الناس.

4- بإمكانك تغيير سلوكك عندما تغيِّر أسلوب تعاملك مع الصعبين من الناس؛ فإنه يتعيَّن عليهم أن يتعلموا وسائل جديدة من أجل التعامل معك، فبقدر ما يستطيع بعض الناس إظهار أحسن ما فيكم من خصال ومساوئ؛ فإنَّ لديك القدرة على إظهار ما في الآخرين من خصال ومزايا مماثلة، وهناك استراتيجيات فعَّالة يمكن تعلمها من أجل التعامل مع السلوكيات المعقدة، فعندما تعرف ما يجب عمله وكيف تقوم بعمله؛ تستطيع السير على درب معبَّد يؤدي بك إلى السيطرة على الموقف، ثم توجيه الموقف إلى جادة الصواب.

كيف تقيم صداقات وتحتفظ بها مدى الحياة؟

فيما يلي (14) نصيحة إضافية يمكن أن تعينك على إقامة صداقات والاحتفاظ بها مدى الحياة، وهذه النصائح تلخص الأفكار التي تعلمتها في هذا الكتاب إضافة إلى مد نطاق تلك المفاهيم إلى جوانب أخرى:

1- الصداقة تقوم على الحبِّ والإعجاب، فالشرط الأساسي لأن يكون لديك أصدقاء هو أن تكون محبوبًا ومهتمًا بالآخرين.

2- كُنْ مشغولاً بأصدقائك وليس بنفسك فقط، عندما كان ابني في الحضانة، أذكر أنني في طريق العودة بالسيارة إلى البيت كنت أسأل صديق ابني الذي كان معنا بالسيارة عن الشيء الذي يرغب في اللعب به عندما نصل إلى البيت، وكان جواب هذا الولد المحبوب واللطيف: (أي شيء يحبه جيف).

3- كُنْ إيجابيًّا ومتفائلاً.

4- تجنب إساءة استغلال أصدقائك من الناحية العاطفية أو المادية.

5- الصديق يمكن أن يكون بمثابة مربية أطفال إذا لزم الأمر، لكن بمرور الوقت يمكن أن يحل هذا الدور محل الصداقة.

6- أنصت باهتمام وتجاوب.

7- احتفظ باهتمام صادق بهموم صديقك.

8- حاول أن تجعل الصداقة مريحة بقدر الإمكان، مسترشدًا بحاجات وقدرات صـديقك، فإذا كان صديقك لا يمكنه رؤيتـك إلا مـرة كـل شـهر، فتجنـب الإلحـاح عليـه بـأن تتقابلا أسبوعيًّا أو تكثرا من الاتصالات الهاتفية، لو فعلت هـذا لعرضـت علاقـتكما للخطر.

9- حافظ على أسراره.

10- شـارك أصـدقاءك في المعرفـة والخـبرات والتجـارب؛ حيـث إنَّ أصـدقاءك يمكـن أن يخبروك عن كلِّ شيء بدءًا من الضفدع إلى كيفية التكيُّف مع مـرض أحـد الأبـوين، وفي نفس الوقت يدعونك تعرف أن رؤيتك يمكن أن تكون صحيحة هي الأخرى.

11- احترم حواجز أصدقائك، أذكر مـدى الإحـراج التـي شـعرت بـه صـديقتي الحميمـة (نونا) منذ عدة سنوات فاجأتها إحدى صـديقاتها بإقامـة حفلـة لهـا، هـي لم تكـن تعرف جميع صديقات (نونا)، لكن عن طريق الاتصال بعدد مـن صـديقاتها الـلائي يعرفون غيرهن من أصدقاء (نونا)، استطاعت أن تـدعو للحفلـة جميـع أصـدقائها رجالاً ونساءً دون علمها، والنتيجة؟! اجتمع جميع الأصدقاء في غرفـة واحـدة، مـن الفنانين إلى سماسرة البورصة، بعض هؤلاء النـاس كانـت تفضِّـل (نونـا) أن يكونـوا منفصلين عن بعضهم البعض.

12- بالطبع مسموح لك بأن تكون مشغولاً، لكن إذا كان صديقك يريد أن تلتقيـا سويًا، فإنَّ انشغالك الشديد والمتواصل يمكن أن يؤدي إلى تلاشي الصداقة أو إنهائها، إذا كنت مشغولاً الآن أو مستقبلاً، فحاول أن تتفق مع صديقك على خطة معينة للقاءاتكما سويًا والتزما بها، بهذه الطريقـة سـوف يكـون لـدى

صديقك دليل على أنك لازلت ملتزمًا ومخلصًا لصداقتكما.

13- جدِّد معرفتك بصديقك أول بأول، تجنب الآراء القديمة وغير الواقعية المبنية على معلومات قديمة.

14- إذا كنت بحق مضغوطًا في الوقت أكثر من المعتاد، فاتصل بصديقك عبر الهاتف أو الفاكس أو البريد الإليكتروني، وأخبره بذلك، فكِّر مع صديقك في الكيفية التي يمكن أن تتقابلا من خلالها، ربما تشعران بالدهشة عندما تكتشفان أن هناك طريقة يمكنكما أن تلتقيا من خلالها، إضافةً إلى ذلك، مجرد إحاطة صديقك علمًا بأنك تريد أن تلتقي به، لكن يصعب عليك ذلك لضيق الوقت يمكن أن يزيد من قوة ارتباطكما.

التعامل مع الصراعات بين الأصدقاء:

إليك تسع طرق لفض المنازعات والتي يستخدمها الخبراء ومن يقومون بتعليم مهارات الاتصال عادةً من أجل تصفية الخلافات والنزاعات بين الجيران أو بين الشركات أو بين الأزواج والتي تفيد أيضًا في فض الخلافات بين الأصدقاء:

1- طريقة المساومة القائمة على المنفعة، هذه الطريقة تعينك على أن تتعلَّم أن تتأمل المشكلات التي حدثت كي تكتشف أسباب حدوثها، بدلاً من أن تقول: (أريد أن أستعير الكمبيوتر الخاص بك؛ لأنني لا أستطيع شراء كمبيوتر في الوقت الراهن، أنا في حاجة إلي إعداد بعض الأعمال الخاصة بالشركة أظن أنني لم أتلف من قبل شيئًا أقرضتني إياه, وأعدك أن أكون حريصًا عليه وأن أعيده إليك بسرعة).

وطريقة المساومة القائمة على المنفعة أو حل المشكلات يقصد من ورائها في الواقع الإجابة عن سؤال يبدأ بـ(لماذا) أو (لم لا)؟! بهذه الطريقة, تجعل تركيز صديقك منصبًا على المشكلة ذاتها لا على الشخصيات الداخلية في الأمر.

2- ضع نفسك مكانه، حاول أن تفهم دوافع صديقك عن طريق مقارنتها

بدوافعك الشخصية: متى احتجت إلى هذا الشيء بنفس طريقة احتياج صديقي إليه؟! كيف يمكنني تلبية حاجات صديقي بشكل لا يطغى على حاجاتي الشخصية؟!

3- أنصت إليه باهتمام وبعمق، الإنصات هو إحدى أهم المهارات الضرورية لفض المنازعات، فعن طريق الإنصات الواعي، يمكنك أن تدعم آراء صديقك وجدارته أيضًا، قد تغفل أنت أو صديقك عن حقيقة أن كلا منكما توقف عن الإنصات للآخر، حين يكف كل منكما عن الاستماع للآخر يكون من الصعب أو المستحيل فض النزاعات التي بينكما.

4- قف خارج الموقف وخذ لقطة سينمائية، عندما تكون في وسط نزاع، حاول للحظة أن تخرج نفسك من الموقف، تخيل نفسك واحدًا من بين الجمهور الذي يشاهد الموقف على شاشة كما لو كنت تشاهد فيلمًا، إذا كنت تستطيع إبعاد نفسك نوعًا ما عن الصراع، فسوف تراه بموضوعية أكثر؛ لأنك ستتخيل أنه يحدث بين شخصين آخرين وليس بينك وبين صديقك.

5- اتفقنا على الاختلاف، عليك أن تقوم بما تقترحه خبراء الاتصال، ادعم صديقك بأن تعترف بأنه لا بدَّ أن يكون له رأي مختلف أو معارض لرأيك، اتفقنا على الاختلاف.

6- ادعم علاقتكما، اجعلْ صديقك يعرف مدى تقديرك لصداقتكما، هذا سيمكنكما من تحسين علاقتكما، وسيكون بمثابة الحافز لكلٍّ منكما على المضي قدمًا في مسيرة الصداقة.

7- لتكن هناك فترة تهدئة، من الممكن أحيانًا إنقاذ علاقات الصداقة، خصوصًا الصداقات الحميمة والعزيزة، وذلك من خلال أن تقررا الانسحاب من الموقف المزعج وتأجيل التعامل مع أي كلمات أو أفعال يتعذر التراجع عنها،

والتي ربما تكون قد حدثت بسبب ضغط الموقف وحرارته، وفترة التهدئة هذه تعتبر صورة أخرى من فترات الراحة، التي يفرضها الآباء على أطفالهم وفترة التهدئة، سواء أكانت دقائق أو أيامًا أو أسابيع أو أطول من ذلك إذا دعت الحاجة، هي فترة يلزم الفرد بها نفسه للانسحاب من الموقف وإعادة تقييمه وحتى يصل إلى حالة من هدوء الأعصاب وهدوء البال.

8- اطلب منه أن يفهمك، إذا كانت نزاعات صداقتكما تقوم على أساس كونك غافلاً عنه أو غير مهتم به أو لا تلبي رغباتك، فدعه يعرف ما إذا كانت أسباب ذلك مؤقتة، مثلاً قد يكون إنهاكك في العمل وانشغالك مؤخرًا هو سبب غيابك عنه، أو ربما كنت مسافرًا فلم تستطع لقاءه، أوضح لصديقك أنك في حاجة إلى وقت كي تحقق رغبته في لقائك واهتمامك به، وأنه يجب ألا يأخذ انشغالك عنه على محمل شخصي إذا كنت مشغولاً بسبب وظيفتك الجديدة، أو بسبب محاولتك إنجاز المهام الموكلة إليك قبل موعدها النهائي أو بسبب مرض أحد أفراد أسرتك أو بسبب أي معوقات أخرى، أحط صديقك علمًا بذلك، واطلبْ منه أن يمهلك ويمنحك شيئًا من الحرية للتعامل مع ما يشغلك.

9- تقديم الاعتذارات، يمكن لأي شخص تسبب في الصراع أو الخلاف أن يتحمل مسئولية عما جرى، وأن يعبِّر عن ندمه بأن يقول: (أنا آسف)، إنَّ اعتراف الشخص بمسئوليته عن كلام قاله أو أفعال ارتكبها أغضبت صديقه أو أضرت به قد يكون كافيًا لإنقاذ علاقة الصداقة.

21 نمطًا من الصداقات السلبية المحتملة:

1) مخلف الوعد دائمًا ما يخيب ظنك ولا يفي بوعوده.

2) الأناني (يقترض منك، ولا يعيد إليك الأشياء الثمينة أو القيمة).

3) الخائن (يخونك لوقت طويل).

4) المجازف (يعرضك للأذى والضرر بسبب سلوكه غير المشروع أو الخطير).

5) المتمركز حول ذاته (ليس لديه وقت ليستمع إليك).

6) الغشاش (يكذب أو يسرق منك).

7) الفاضح (يفشي أسرارك ويخون ثقتك فيه).

8) المنافس (مولع بمنافستك، ويرغب دائمًا فيما لديك من علاقات ووظيفة وممتلكاتك).

9) الأعلى مقامًا (يشعر دائمًا بأنه أفضل منك).

10) الغريم (يرغب في كلِّ ما تملك أيًّا كان، وربما حاول اغتصابه منك).

11) الباحث عن أخطائك (يفرط في انتقاده لك).

12) المحبط (سلبي وناقد وحزين على نحو دائم، ويجعلك على شاكلته أيضًا).

13) الرافض (يكرهك ويظهر ذلك).

14) المعتدي (يؤذيك شفهيًّا وجسمانيًّا).

15) الانطوائي (يفضل أن يكون بمفرده على أن يكون مع صديقه).

16) مصاص الدماء (يفرط في اتكاله عليك).

17) المعالج (يحتاج إلى تحليل كل شيء ويعطيك النصيحة).

18) المتطفل (يقحم نفسه في حياتك).

19) المقلد (يحاكيك).

20) المسيطر (يحتاج إلى أن يسيطر عليك أو على الصداقة).

21) الوصي (يرغب في أن يكون بمثابة الحارس الأمين أو الوالد أو الحاضن، ولا يرغب في أن تكون علاقتكما متكافئة).

قواعد الصداقة:

1- يذكروننا بالآخرة: ذكر الإمام الحسن البصري -رحمه الله- إخوانه يومًا، فقال: «إخواننا أحب إلينا من أهلنا وأولادنا؛ لأن أهلنا يذكروننا بالدنيا، وإخواننا يذكروننا بالآخرة».

2- دواء القلوب: وقد عدها الإمام يحيى بن معاذ الرازي -رحمه الله- من دواء القلب وشفائه، بقوله: «دواء القلوب خمسة أشياء: قراءة القرآن بتدبُّر، وخلاء البطن، وقيام الليل، والتضرُّع عند السَّحَر، ومجالسة الصالحين».

3- فليتمسك به: وقال أمير المؤمنين عمر بن الخطاب ﷺ: «ما أعطي عبد بعد الإسلام خيرًا من أخ صالح، فإذا رأى أحدكم ودًّا من أخيه، فليتمسك به».

4- اعمل لمصلحته: الإمام يحيى بن معاذ -رحمه الله- يوصي إخوانه يومًا، فيقول لهم: «ليكن حظ أخيك منك ثلاثًا: إنْ لم تنفعه فلا تضره، وإنْ لم تفرحه فلا تغمه، وإنْ لم تمدحه فلا تذمه».

5- هو خير مني: نصح الإمام بكر بن عبد الله المزني -رحمه الله- أحد إخوانه بقوله: «إذا رأيت مَن هو أكبر منك، فقُلْ: هذا سبقني بالإيمان والعمل الصالح، فهو خير مني، وإذا رأيت مَن هو أصغر منك، فقُلْ: سبقته بالذنوب والمعاصي، فهو خير مني، وإذا رأيت إخوانك يكرمونك ويعظمونك، فقُلْ: هذا فضل أخذوا به، وإذا رأيت منهم تقصيرًا، فقُلْ: هذا ذنب أحدثته».

6- لا تبخل: مما يذكر عن أمير المؤمنين عمر بن عبد العزيز -رحمه الله- أنه قال: «ما أعطيت أحدًا مالاً إلا وأنا أستقله، وإني لأستحي من الله ﷻ أن أسأل الجنة لأخ من إخواني، وأبخل عليه بالدنيا، فإذا كان يوم القيامة، قيل لي: لو كانت الجنة بيدك، كنت بها أبخل».

7- كن رجلاً: مما يروى عن أمير المؤمنين عمر بن الخطاب ﷺ قوله: «لا يعجبنك

من الرجل طنطنته، ولكن مَن أدَّى الأمانة، وكف عن أعراض الناس؛ فهو الرجل».

وهاهو يسمع رجلاً يمدح آخر، فيقول له: لعلك جاورته؟! يقول الرجل: لا. فيقول: لعلك سافرت معه؟ يقول: لا. يقول له: لعلك عاملته بالدرهم والدينار؟ يقول: لا.. عندها يقول له عمر ﷺ: لعلك رأيته يصلي؟! يقول: نعم، لقد رأيته يحافظ على الصلاة، ويؤديها بخشوع. فيأتي قرار عمر الخبير بالرجال: إذن ما عرفته!! نعم، ما عرفته!!

8- كُنْ صديقًا حرًّا: الحر في ميزانهم هو ذاك الرجل الذي يحفظ الودَّ، ويرعى حق الصحبة، وإنْ كانت في عمر السنين لحظة واحدة، ولا ينسى الفضل لأهله، وإن قلَّ حجمه أو خفَّ وزنه، بل تراه يحرص على أن ينسب الفضل لأهله، ولا يكفر بساعات الصفاء واللقاء، ولا بأيام التزاور والتواصل، غايته أن يقيم العدل، ولو على نفسه، ممتثلاً أمر ربه: **﴿وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَى أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَى وَاتَّقُوا اللهَ إِنَّ اللهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ﴾** [المائدة: 8].

9- أكثر من المزاح: ومما يروى عن ربيعة ﷺ قوله: «المروءة في السفر؛ بذل الزاد، وقلة الخلاف على الأصحاب، وكثرة المزاح في غير مساخط الله ﷻ».

10- ثلاثة تشيد بناء الأخوة: ذكرها ابن عباس -رضي الله عنهما- فقال: «لأخي عليَّ ثلاث: أن أرميه بطرفي إذا أقبل، وأن أوسع له إذا جلس، وأصغي إليه إذا تحدَّث».

11- كُن خفيفًا ولا تكن ثقيلاً: مما يُذْكر عن الأولين -رحمهم الله- قولهم: «مَن سقطت كلفته دامت أُلفته، ومَن خفت مؤنته دامت مودته».

أما الإمام جعفر بن محمد الصادق ﷺ؛ فقد جعله من الثقلاء الذين لا تطيقهم النفوس أو تحبهم القلوب فقال: «أثقل إخواني عليَّ مَن يتكلف لي».

12- ألن الكلام: كان ابن عمر -رضي الله عنهما- يقول: «إنَّ البر شيء هين: وجه طليق وكلام لين».

ويذكر أن أبا عبد الله جعفر بن محمد بن علي بن الحسين ﷺ كان رجلاً مشغولاً بالعبادة عن حبِّ الرياسة، قال يومًا لسفيان الثوري -رحمه الله: «لا يتم المعروف إلا بثلاث: بتعجيله، وتصغيره، وستره».

13- لا يوجد أحد بلا عيب: مما أثر عن الإمام الجليل الفضيل بن عياض -رحمه الله- قوله: «مَن طلب أخًا بلا عيب، صار بلا أخ».

14- أدخل السرور على أصدقائك: فقد سئل محمد بن المنكدر -رحمه الله: أي الأعمال أفضل؟ فقال: إدخال السرور على المؤمن. وقيل له أيضًا: أي الدنيا أحب إليك؟ قال: الإفضال على الإخوان.

15- الحياء من الدين: وذهب الحسن البصري -رحمه الله- إلى أن الحياء والتكرُّم خصلتان من خصال الخير، لم يكونا في عبد إلا رفعه الله بهما.

وذكر الحياء عند عمر بن عبد العزيز -رحمه الله- فقالوا: الحياء من الدين، فقال: «بل هو الدين كله».

16- صادق مَن يعينك: كان ذو النون المصري -رحمه الله- يقول: «بصحبة الصالحين تطيب الحياة، والخير مجموع في القرين الصالح، إنْ نسيت ذكرك، وإنْ ذكرت أعانك».

وقال أحدهم له يومًا: مَن أجالس؟! فقال: «عليك بصحبة مَن تذكرك الله ﷻ رؤيته، وتقع هيبته على باطنك، ويزيد في عملك منطقه، ويزهدك في الدنيا عمله، ولا تعصي الله ما دمت في قربه، يعظك بلسان فعله، ولا يعظك بلسان قوله».

ومن هنا، وبسبب هذه التوجيهات النبوية الكريمة، جاءت أحكام سلفنا الصالح ﷺ تؤكِّد: «أن مَن قلَّ حياؤه، قلَّ ورعه، ومَن قلَّ ورعه مات قلبه»، وأن «مَن لا

يستحي من الناس لا يستحي من الـلـه».

اختر أصدقاءك بحكمة:

هناك ثلاثة أنواع من أصدقاء السُّوء:

1- الآخذون.
2- المستنزفون.
3- المدمرون.

☺ تجنب الآخذين: إنَّ الآخذين ليس لـديهم أي مراعـاة لـك أو لرغباتـك أو لحـدودك، دعهم يذهبون قبل أن يأخذوا منك شيئًا أكثر قيمةً.

☺ تجنب المستنـزفين: لا يهم كم أنه قوي، سيمتص المستنزفون الحيـاة مـن داخلـك في نهاية الأمر، وسيسحبونك إلى عالمهم المحبط، يمكنك أن تعرفهم بسهولة عـن طريـق الاستماع لما يقولون، إحصاءات سلبية وأخبار مرعبة، وتحذيرات صحية، والتفسيرات المرعبة والمزعجة للسلوك الشخصي التي تنسجم مع طريقة تفكيرهم.

☺ تجنب المدمرين: المدمرون هُمْ الأشخاص الغاضبون، إنهـم يظهـرون للعـالم أنهـم لا يكترثون عن طريق تحدي السلطة وتدمير كل مـا يحتكـون بـه، إنهـم سـيكذبون في وجهـك، لا يهتمـون، إنهـم سيفشـون أسرارك في التجمعـات فقـط ليحرجـوك، إنهـم سيعدونك بأن تحصل على الإشادة الفورية ويخذلونك عنـدما يكـون الأمـر في غايـة الأهمية.

* * *

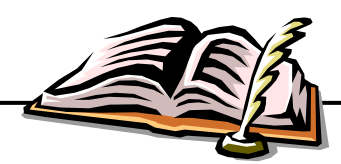
الفصل العاشر
حب العمل بروح الفريق

هدف الفصل: أن تحب أن تكون جزءًا من كل.

نقطة الانطلاق: انس نفسك واهتم بإمكانات الآخرين.

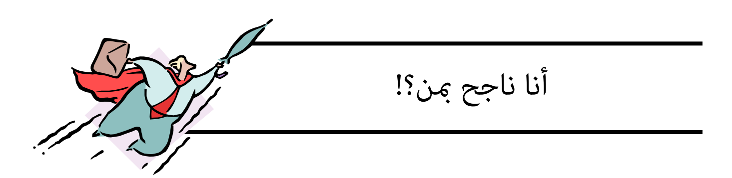
محطة الوصول: عندما تبني فريقك وتؤمن بأنـه لا يمكنـك النجـاح بمفردك.



آيـة: ﴿يَـا أَيُّهَـا الَّـذِينَ آمَنُـوا اتَّقُـوا اللــهَ حَـقَّ تُقَاتِـهِ وَلاَ تَمُـوتُنَّ إِلاَّ وَأَنـتُم مُّسْلِمُونَ * وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللـهِ جَمِيعًا وَلاَ تَفَرَّقُوا وَاذْكُـرُوا نِعْمَـتَ اللـهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنتُمْ أَعْـدَاءً فَـأَلَّفَ بَـيْنَ قُلُـوبِكُمْ فَأَصْـبَحْتُم بِنِعْمَتِـهِ إِخْوَانًا وَكُنتُمْ عَلَى شَفَا حُفْـرَةٍ مِّـنَ النَّـارِ فَأَنقَـذَكُم مِّنْهَـا كَـذَلِكَ يُبَـيِّنُ اللـهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ * وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ المُنكَرِ وَأُوْلَئِـكَ هُـمُ المُفْلِحُـونَ * وَلاَ تَكُونُوا كَالَّذِينَ تَفَرَّقُوا وَاخْتَلَفُوا مِنْ بَعْدِ مَا جَـاءَهُمُ البَيِّنَـاتُ وَأُوْلَئِـكَ لَهُمْ عَذَابٌ عَظِيمٌ﴾ [آل عمران: 102-105].

حديث: «عَلَيْكُمْ بِالجَمَاعَةِ، وَإِيَّاكُمْ وَالفُرْقَةَ؛ فَإِنَّ الشَّيْطَانَ مَعَ الوَاحِدِ وَهُـوَ مِنَ الاِثْنَيْنِ أَبْعَدُ، مَنْ أَرَادَ بُحْبُوحَـةَ الجَنَّـةِ فَلْيَلْـزَمْ الجَمَاعَـةَ» (رواه الترمذي).



الموظف العادي يقول: أنا ناجح!!

1- بنفسي.
2- بقدراتي.
3- بإمكانياتي.
4- يغفل ما يطلب منه.

أما النجم يقول: أنا ناجح بزملائي ومديريني حتى بمساعدة عامل البوفيه، فلولا مساعدة زملائي ما تقدَّمت، ولولا مساعدة مدريني ما تعلَّمت، ولولا مساعدة عامل البوفيه ما شربت الشاي، ولا وجدت مَن ينظف لي مكتبي.

وترى النجم يقول: (مَن معي)؛ لأنه قائد يعلم ماذا سيفعل بمَن معه ومحدد هدفه وكيف سيصل.

والموظف العادي يقول: (أنا مع مَن) يريد أن يكون تابعًا.

لاحظ: من الممارسة العملية (لماذا تفشل فرق العمل)؟

1- عدم تطابق أفعال المديرين مع أقوالهم.
2- مكافأة القادة وإهمال أفراد الفريق.

أهمية فريق العمل (الجماعة) عند الرسول ﷺ:

ولقد ربَّى رسول الله ﷺ الرعيل الأول من المسلمين على روح الجماعة، وذكرهم بالمسئولية الجماعية عن أمر هذا الدين، فكان وصفه ﷺ لدين الإسلام بالسَّفينة السائرة في البحر، يحاول المفسدون خرقها وإغراق أهلها، وكانت وصيته للمسلمين جميعًا بأن

طريق نجاتهم إنما هو الأخذ على أيدي المفسدين.

عَنْ النُّعْمَانِ بْنِ بَشِيرٍ ﷺ عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ: «**مَثَلُ القَائِمِ عَلَى حُدُودِ اللهِ وَالوَاقِعِ فِيهَا، كَمَثَلِ قَوْمٍ اسْتَهَمُوا عَلَى سَفِينَةٍ، فَأَصَابَ بَعْضُهُمْ أَعْلاَهَا وَبَعْضُهُمْ أَسْفَلَهَا، فَكَانَ الَّذِينَ فِي أَسْفَلِهَا إِذَا اسْتَقَوْا مِنَ المَاءِ مَرُّوا عَلَى مَنْ فَوْقَهُمْ، فَقَالُوا: لَوْ أَنَّا خَرَقْنَا فِي نَصِيبِنَا خَرْقًا وَلَمْ نُؤْذِ مَنْ فَوْقَنَا، فَإِنْ يَتْرُكُوهُمْ وَمَا أَرَادُوا هَلَكُوا جَمِيعًا، وَإِنْ أَخَذُوا عَلَى أَيْدِيهِمْ نَجَوْا، وَنَجَوْا جَمِيعًا**» (رواه البخاري ومسلم).

إذن؛ فالمسئولية عن هذا الدين هي مسئولية أمة المسلمين في مواجهة أمة الكافرين، وكما أن الكفار لا يمارسون كفرهم وإفسادهم فرادى، وإنما يوالي بعضهم بعضًا، فكذلك يجب أن يمارس المسلمون إسلامهم مجتمعين، وأن يواجهوا الكفر بالأمة المتعاونة المتناصرة، ويوقنوا أنه إذا لم تقم أمة الإيمان بهذا الواجب، فسوف تتولى أمة الكفر قيادة البشرية، وإذا حدث ذلك كان الفساد الكبير، في ميادين السياسة، في ميادين الاجتماع، في ميادين الأخلاق، وشيوع التحلُّل والفواحش، وغير ذلك.

ومن هنا؛ فإنَّ المسلمين في أمس الحاجة إلى مَن يعيدهم إلى العمل بروح الأمة وقيم الولاء للفكرة الإسلامية، والبُعد عن العصبيات والأطر الحزبية التي هي في حقيقة أمرها مقابر تدفن فيها أشلاء الأمة الإسلامية بعد أن قتلتها الفرقة.

التخطيط الإسلامي أسلوب عمل جماعي فلا بدَّ أن يقوم على:

☺ مبدأ الشورى ويصطبغ بصبغته، كما أمر الله ﷻ: ﴿**وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ**﴾ [آل عمران: 159]، ولا بدَّ أن تكون الشورى هي صفة الصف الإسلامي، كما أخبر الله ﷻ: ﴿**وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ**﴾ [الشورى: 38].

☺ إيجاد التشجيع المتبادل والنهي عن التثبيط، ذلك أن كلمة (التشجيع) تلعب دورًا هامًّا في دفع عجلة العمل إلى الأمام، بينما تعوق كلمات التثبيط العمل القائم إنْ لم توقفه تمامًا.

ومن هنا؛ فإنَّ واجب القائمين على العمل الإسلامي أن يبتعدوا عن الأقوال المثبطة مثل: (ماذا يفيدنا هذا؟!) أو (لن نستطيع أن نعمل شيئًا!!)، وأن يعملوا بروح إيجابية وهُمْ على يقين أن هناك دائمًا ما يمكن عمله، وأن كلَّ عمل مفيدٌ.

☺ حياة جماعية يسودها التعاون والتكامل، ويخرج فيها الفرد من دائرة التمحور حول الذات إلى الانفتاح على الآخرين، ومن الاتجاه إلى الهموم الفردية إلى حمل هموم الأمة.

إيجاد روح الفريق:

يقال الكثير عن إيجاد روح الفريق، ولكن ما هي روح الفريق؟! كيف تخلقها؟! وكيف تحافظ عليها؟!

✎ إنَّ التحفيز والإثارة شيء أساسي لإيجاد روح الفريق والمحافظة عليه.

✎ إنَّ روح الفريق تتخطى مجرد الإثارة والتحفيز، إنها المحرك الذي يملأ الفريق بالحماس والترابط، وتساعد على إحراز أفضل النتائج.

✎ إنَّ هذه الروح يجب أن تكون موجودة في جميع مراحل العمل بدءًا من اجتماع القائد مع الفريق إلى أن يكتمل المشروع.

✎ ويحدث ارتفاع الروح المعنوية بين الفريق عندما يعطي القائد وظائف ومهمات محددة، وعندما يعمل مع الفريق ليزوِّدهم بالموارد الضرورية، وعندما يساند الفريق بالتشجيع، ويُشعر جميع الأعضاء بأنهم ذات قيمة، ثم يقوم بمكافأة العمل الجيد.

✎ إنَّ هذه الروح ليست شيئًا ينشأ تلقائيًّا، بل إنَّ قائد الفريق مسئول عن إيجاد روح العمل الجماعي، وأن يحافظ عليها في جميع مراحل العمل.

✎ إنَّ العمل معًا لتحقيق مهمة معينة يولِّد إحساسًا بالاتحاد، وكقائد للفريق يجب أن تكون متواجدًا لتبدأ وترشد وتعمل مع الفريق في كلِّ مرحلة من المراحل.

المساهمة:

☺ يجب أن يكون لكلِّ عضو في الفريق دورًا واضحًا ومحددًا، وهذا يتضمن تعريف كل عضو بعمله المكلف به، وعلاقته بالهدف العام ككل.

☺ وهذا يمكن تحقيقه بتخصيص واجبات لكلِّ عضو، أو تفويض مجموعة صغيرة من الأعضاء للقيام بعمل محدد.

الكفاءة:

✓ إذا أردت أن تخيب آمال شخص ما وتجعله يشعر بالإحباط وأن لا حول له ولا قوة أعطه الإحساس بأنه غير كفء.

✓ ويمكنك أن تجعل الشخص الذي يعمل معك يشعر بأنه غير كفء عن طريق كلمات تعبِّر عن عدم الثقة، أو عن طريق التدخُّل بالقول والفعل (بأن تقوم بالقيام بالعمل بنفسك)، أو تشعره بأنه غير قادر على القيام بالعمل بنجاح.

✓ ومن ناحية أخرى إذا أردت أن تدفع أعضاء الفريق إلى أقصى طاقاتهم، فأعطهم الإحساس بكفاءتهم.

✓ ويتحقق الإحساس بالكفاءة عندما يشعر الفرد بأنه قد استخدم مهاراته الفردية لحل مشكلة أو أتم عملاً بنجاح.

تحقيق النتائج:

- لا يجوز أن يكرس الفرد وقتًا وطاقة هائلتين للقيام بعمل ما ثم لا يكافأ عليه.
- يجب أن يعرف كل عضو في المجموعة ما هو الناتج الذي سيعود عليه من عمله.
- وعلى المدى القصير هذا قد يعني المسئولية لإتمام عمل محدد في موعده، وعلى المدى الطويل معرفة الهدف الأساسي للفريق ككل.
- ولكي يشعر أعضاء الفريق بأنهم قد حقَّقوا النتائج المرغوبة كوِّن لديهم وسائل لقياس وتقويم أعمالهم وأدائهم.

مراحل تكوين فريق العمل الناجح لكل المستويات والأهداف داخل المؤسسة:

المرحلة الأولى: تحديد الاحتياجات السيكولوجية المشتركة

المرحلة الثانية: وضع حدود وقواعد ثابتة.

المرحلة الثالثة: بناء الترابط والانسجام بين أعضاء الفريق.

المرحلة الأولى: تحديد الاحتياجات السيكولوجية المشتركة

يشترك أعضاء الفريق في عدة احتياجات سلوكية بالرغم من الفروق بينهم هي:

1- المساهمة: حدِّد لكلِّ عضو دورًا واضحًا ودعهم يحدِّدوا مستوى المشاركة في العمل، وشاركهم الرأي موضحًا علاقته بالهدف العام ككلٍّ.

2- الكفاءة: أعط أعضاء الفريق الإحساس بأنهم أكفاء حتى تدفعهم إلى أقصى طاقاتهم.

3- تحقيق النجاح: أعلمهم بالنتائج المنتظرة منهم وامنحهم وسائل لقياس وتقويم أعمالهم حتى يشعروا بمدى الإنجاز.

4- التقدير: امنح كل فرد ما يستحقه من تقدير ومكافأة حتى قبل أن ينتهي العمل ليشعروا بقيمة عملهم.

المرحلة الثانية: وضع حدود وقواعد ثابتة

إنَّ وضع قوانين وقواعد ثابتة تعطي لجميع أعضاء الفريق مزايا متساوية تمنع المشاكل الناجمة عن التمسُّك بالحقوق أو السلبية.

أمثلة القوانين والقواعد:

- ✓ ما هي المعلومات المطلوب توصليها لأعضاء الفريق.
- ✓ كيف توصل المعلومات لجميع أفراد الفريق.
- ✓ أسلوب متفق عليه لنقد وتحليل الأفكار دون هجوم شخصي.

- ✓ آخر موعد لإنجاز العمل.
- ✓ أهداف يمكن قياسها.
- ✓ حدود السلطات والمسئوليات.

وهذه القواعد والقوانين تساعد على:

- ✓ إدارة الفريق بصورة أفضل.
- ✓ تشجيع الأعضاء الجدد على العمل الجماعي.
- ✓ اتخاذ قرارات موضوعية وقائمة على سياسة ثابتة.

المرحلة الثالثة: بناء الترابط والانسجام بين أعضاء الفريق

أنت كقائد للفريق مسئول عن بناء فريق مترابط ومنسجم: وهذه هي الخطوات:

- ✓ إقامة روابط بين أعضاء الفريق بإيجاد هدف مشترك وحول هذا الهدف إلى هدف خاص بكلٍّ عضو منهم.
- ✓ سلِّط الضوء على الخبرات والمهارات المشتركة لتكون أساسًا مشتركًا لبناء وحدة الفريق.
- ✓ خطِّط لموقف إيجابي بالبحث عن جانب إيجابي وأوصله لأعضاء الفريق لرفع معنوياتهم.
- ✓ كُنْ على اتصال مستمر بالأعضاء وبطريقة واضحة محددة مسبقًا يعرفها الأعضاء.
- ✓ عامل الجميع باحترام وبدون تحيُّز ولا تتخذ مواقف سلبية من أحد.

ابن فريقك:

فلا يمكنك النجاح بمفردك.

يعتبر الفريق وليس الفرد هو أداة النجاح الثابت والمستمر (أنتوني جاي).

قوة البشر:

إنَّ فريقـك ينتظـرك لـكي يـدعمك ويسـاعدك ويرشـدك إلى تحقيـق أهـدافك سـيخبرك الأشخاص الناجحون جميعًا بأنهم لم يحقِّقوا أحلامهم إلا بمشـاركة مـن حـولهم، وعـن طريـق تنمية المهارات التي يمتلكها فريقك.

- ✓ سيصبح عبء العمل أخف.
- ✓ ستستطيع إنجازكم أكبر من العمل.
- ✓ ستتمكن من زيادة إنتاجيتك عن طريق اعتمادك على مواطن قوتك.
- ✓ سيقل ضغط العمل بدرجة كبيرة.
- ✓ ستحصل على كم كبير من الأفكار.
- ✓ ستصل إلى وجهتك بصورة أسرع.
- ✓ سيقل الإرهاق.

قد يكون الفرد جزءًا مهمًا من الفريـق، ولكنـه بمفـرده لا يشـكِّل فريقًـا، عنـدما أسـتعد للتحدُّث أمام الناس؛ فإنني أقضي ثلثي وقتي مفكرًا فيما يريدون أن يسمعوه، والثلث البـاقي مفكرًا فيما أريد أن أقول (أبراهام لينكولن).

يجب أن تظل مدركًا باستمرار للمعلومات التي يحتاج إليها موظفوك:

- ✓ ما الذي يحتاجون لمعرفته؟
- ✓ متى يحتاجون إلى معرفته؟
- ✓ كيف يمكن التواصل بالمعلومات؟
- ✓ ما عواقب وتأثير عدم معرفة الفريق للمعلومات؟

قد يكون لتقديم تلك المعلومات المهمة من خلال المزج بـين أشـكال التواصـل التقليديـة المباشرة والحديثة تأثير كبير على:

- ✓ بناء العلاقات بين الموظفين.

- ✓ إظهار حسن الثقة.
- ✓ الحث على الخروج بأفكار جديدة.
- ✓ التفكير في حلول المشكلات.
- ✓ إظهار مواهب الموظفين الدفينة.

مشكلة التواصل هي أن نتوهم أنه قد حدث (جورج برنارد شو).

أفعال لتقوي بناء فريقك:

1- البسمة: البسمة الساحرة عربون المودة وبطاقة التعارف؛ فأرسلها في وجه أخيك من أول وهلة، ولا تتردد؛ فإنَّ «**تَبَسُّمُكَ فِي وجْهِ أخيكَ صَدقةٌ**» (رواه الترمذي)، وحاول أن تكون صادقًا في التبسُّم وواضحًا وطيبًا؛ فإنك تشتري بها ملايين القلوب، ولن ينسى الناس تلك البسمة المشرقة على محياك؛ لأن فيها الأمل والثقة والعاطفة والحب والتفاؤل.

2- الكلمة الطيبة: تكلَّم بهدوء وبرفق وبلين، اختر كلمات المصالحة والسلام، واثنِ على صاحبك وادعُ له، وإياك وكلمات الفخر والتعالي والسخرية والاستهزاء، فإنها طريق للسقوط والهبوط، وبها تقضي على سمعتك، وتدمر قيمتك، وتصبح مصدرا للبغضاء والكراهية والذم.

3- تواضع: الحياة قصيرة، وكلنا نذهب للفناء، وأصلنا جميعًا من أب وأم، وليس لنا فضل في مواهبنا، فالله وحده المتفضل علينا، فاهضم نفسك وتواضع، ونكِّسْ رأسك لرب العزة والجبروت؛ فأنت من تراب، وتمشي على تراب، وستدفن في التراب، لا تتميز على البشر فيهينوك ويمقتوك، أعطهم فرصة للفرح بنجاحاتهم، امنحهم إقبالاً منك وتواضعًا، تكنْ أحب إليهم من أبنائهم.

4- عليك بالإيثار: الكرام يؤثرون على أنفسهم غيرهم، إنَّ طعامك في بطن غيرك

ألذ منه في بطنك، وإنَّ ثوبك على جسم آخر أجمل منه على جسمك، لا تستحوذ على الأشياء، ابذل وجهك وجاهك وطعامك ومالك ووقتك للناس في سبيل الله، وسوف تكون أنت الأسعد.

5- أنصت لمحدثك: أعرْ سمعك مَن يحدث، أقبلْ عليه، وأنصت له إذا تكلَّم، لا تقاطعه، لا تتشاغل بشيء عنه، امنحه بصرك وسمعك حتى يقول ما عنده، فقط بإنصاتك له تأسر روحه وتنال تقديره، لك لسان واحد وأذنان، فاستمع ضِعف ما تتكلَّم، واترك لصاحبك فرصة الحديث عن نفسه، دعه يفرغ طاقته وشحنات الكلام عن نفسه.

6- عليك بالغفران: سامح الناس وادفن خطاياهم وانسَ إساءتهم وتجاهل سبهم، يصف قلبك وتكسب آلاف القلوب، وتنل عفو الله ومغفرته؛ لا تفكر في الانتقام، ولا تحدث نفسك بالقصاص، الحياة قصيرة جدًّا، والله يحبُّ العفو، فإن عفوت عن عباده عفا عنك.

7- صِلْ مَن قطعك: إذا وصلت مَن وصلك؛ فهذا جميل، ولكن أن تصل مَن قطعك، فهذا أجمل وأروع؛ لأنك تثبت بهذا طهارة روحك ونقاء سريرتك، وأنك تستأهل نعم الله عليك، جرِّب الاتصال بمَن جفاك تجدْه صديقًا لك، وسوف يتحول بغضه لك إلى حبٍّ متدفق وثناء عاطر، وأنت قاطف الثمرة.

8- أعطِ مَن حرمك: لا تعامل الناس في العواطف والهبات والهدايا بمقياس البيع والشراء ولا بميزان الربح والخسارة، بل عاملهم بالكرم والجود، ومَن منعك شيئًا فأعطه أنت، ومَن بخل عليك فتفضل عليه؛ لتنال الربح والثواب والثناء الحسن، والعوض في بهجة الروح وصحة الجسم وكف شر الأعداء.

9- اعفُ عمّن ظلمك: اصفح عن ظالمك وسامحه تنزعْ سلاحه من يده وتكسر عصاه وتغمد خنجره وتشعره بالندم والأسف، وتجده يلتمس رضاك ويحرص على مصالحتك، إنَّ عفوك عن ظالمك نصرٌ صريحٌ وفوزٌ ساحقٌ لك، فهنيئًا لك إنْ عفوت.

10- اهجر الغِيبة: الغِيبة جيفة منتنة وخلق دنيء وصفة قبيحة، فصنْ لسانك منها، وطهِّر فمك عن أعراض الناس، ولا تأكل لحوم البشر؛ فإنها مسمومة، ولا تذكر الناس إلا بالخير، لا تنقبْ عن عيوبهم، لا تفرح بزلاتهم، ولا تنشر أخطاءهم، تعِشْ الأمن والسلام.

11- لا تحمل الديناميت في جيوبك: تخلَّ عن الكراهية والبغضاء، واغسل قلبك بالحق، تنعمْ بجنة عاجلة من السكينة والهدوء، وتعِشْ المصالحة مع نفسك ومع الناس، ولا تجعل قلبك خرابة تأوي إليها العقارب والحيات، بل اجعله بستانًا من الزهور والثمار والطيور والأنهار.

اكتشف المخربين:

غالبًا ما ستواجه مخربي الفريق، ويمتلك هؤلاء الأشخاص تأثيرًا سلبيًا قويًا على غيرهم من أعضاء الفريق؛ حيث لا تتفق اهتماماتهم وطموحاتهم بالضرورة مع اهتمامات وطموحات الفريق، وهدف سلوكهم الهدام، دائمًا هو إضعاف معنويات الفريق وخلق مشكلات لا أساس لها.

تجنب مواجهة هؤلاء المخربين؛ حيث إنَّ طرق عملهم قد تسبِّب وهنًا شديدًا في عزيمة بقية المجموعة، ويعمل هؤلاء المخربين كالفيروس؛ حيث يمكنهم أن يصيبوا عقول الآخرين بالعدوى، وأن يقوضوا القيم الايجابية للفريق، عندما يظهر هؤلاء المخربين، يجب أن يتم فهم دوافعهم جيدًا، وأن يتم التحقيق في أفعالهم، يجب أن تتم محاسبة مخربي الفريق، وأن يتم احتواء أفعالهم بأسرع وقت ممكن، إنَّ إعطاء الحرية لهم

أكثر من اللازم قد يصبح أمرًا حاسمًا للغاية، وقد يكون له أثر سلبي على مهمتك نحو تحقيق رؤيتك.

احترم وجهات نظر الآخرين:

مَن يريد أن يحصل على الوردة يجب أن يحترم أشواكها (مثل فارسي).

لا تهتم بصغائر الأمور: أخبر مَن حولك بحبك لهم

كثيرًا ما سمعت أناسًا يشكون من أن آباءهم أو أزواجهم لا يعبِّرون لهم أبدًا عن حبهم، أو لا يفعلون ذلك إلا نادرًا، ولكنني لم أسمع أبدًا شخصًا واحدًا يشكو من أن أبويه أو أي شخص آخر قال له كثيرًا: (إنني أحبك).

وهناك كثير من الأوقات المناسبة للتعبير فيها عن حبك بهذه الطريقة، عندما تدخل البيت، وقبل أن تغادره مباشرة، وقبل النوم، وفي الصباح الباكر، وقد اعتدنا في محيط العائلة أن نقول هذه الكلمة (أحبك) قبل أن نضع سماعة الهاتف إذا كنا نتكلَّم مع بعضنا البعض، وكذلك قبل أن نبدأ في تناول الطعام معًا.

التفكير التقدمي:

سيؤدي انفتاح عقولنا على وجهات نظر جميع أفراد الفريق إلى عقلية التفكير التقدمي والمستقبلي؛ لأننا سنقوم:

- ✓ برؤية الاحتمالات الجديدة.
- ✓ بتعلم طرق جديدة للقيام بالأمور.
- ✓ بإطلاق العنان لقدرات الآخرين.
- ✓ بعلاج المشكلات بفاعلية أكبر.
- ✓ بمواجهة التحديات بنجاح.
- ✓ ببناء روح الاحتواء.

✓ بتدعيم الآخرين لكي يتحملوا مسئولية أفعالهم.

انخرط مع الناس:

يمتلك الجميع رؤيتهم الخاصة لمعنى النجاح، ولكن سواء كان هذا النجاح أن تصبح رجل أعمال ناجحًا أو أستاذًا جامعيًا أو إدارة جمعية خيرية ناجحة أو القيام بشيء آخر مختلف، فسوف تكمن فرصة تحقيقه في الجمهور الذي ستمتلكه، والذي ستحتاج إلى التأثير عليه، وهؤلاء هُمْ الأشخاص الذين يمتلكون التأثير الأهم على تحقيقك للنجاح من عدمه، وكلما استطعت أن توجه اهتمامهم إليك بالطريقة الصحيحة زادت الفرص بأن تكون استجابتهم هي ما تبحث عنه لتحقيق النجاح.

سيطر على تفكيرهم:

حاول أن تدخل إلى عقلية الأشخاص والمجموعات بواسطة:

✓ فهم احتياجاتهم ودوافعهم.

✓ امتلاك حلول للمشكلات التي تهمهم.

✓ اكتشاف المزيد عن المشكلات والتحديات التي تواجههم.

✓ فهم خططهم واستراتيجيتهم المستقبلية.

✓ اكتشاف ما يتوقعونه من الآخرين.

«لا تحاول أن تصبح رجلاً ناجحًا، ولكن حاول أن تكون رجلاً صاحب قيم» (ألبرت أينشتين).

مفاتيح نجاح فريق العمل:

☺ تفهم أعضاء الفريق لأهدافه والتزامه.

☺ العمل في جو مريح وغير رسمي، وإشعار الجميع أن المنافسة الفريدة غير مقبولة.

☺ تشجيع الاتصالات التلقائية والمشاركة، وقبول الآراء المتباينة.

☺ سيادة الاحترام والتعاون والبناء على أفكار الآخرين والتوصل في حلول يفوز بها الجميع.

☺ إحلال الثقة مكان الخوف مما يؤدي على تقبل المخاطرة والتعبير عن المشاعر بدون حرج.

☺ اعتبار الاختلاف في الرأي من العلامات الصحية بهدف الوصول أفكار جديدة والبحث الدائم عن أرضية مشتركة.

☺ تحسين الأداء باستمرار ومراجعة النتائج والميل للتجريب.

☺ تبادل القيادة بين الأعضاء مع عدم السماح بهيمنة أي عضو.

☺ اتخاذ القرارات بالأغلبية وبتأييد من الجميع.

أسباب فشل فريق العمل:

☺ عدم توافق هيكل الفريق مع هيكل المنظمة.

☺ تخلي الإدارة العليا عن دعم الفريق.

☺ التركيز على العمل وإهمال العلاقات بين الأعضاء.

☺ عدم انضباط الأعضاء وتهربهم من تحمُّل مسئولية ما يقومون به.

☺ زيادة حجم الفريق وعدم تنظيم العلاقات بين الأعضاء.

☺ عدم فهم لمراحل تطور الفريق.

☺ ضعف القيادة الداخلية أو الخارجية.

☺ فشل المنظمة في استغلال جهود الفريق.

☺ عدم تلقي الأعضاء للقدر الكافي من التدريب.

مظاهر وجود مشكلات في اجتماعات الفريق:

☺ بدء الاجتماعات في وقت متأخر عن موعده.

☺ عدم تحديد أهداف للاجتماع قبل الجلسة.

☺ غياب جدول الأعمال.

☺ عدم استعداد المنسق.

☺ محاولة بعض الأعضاء الهيمنة على الاجتماع واحتكار الحديث والمناقشة.

☺ اقتصار الاجتماع على تبادل المعلومات حل المشكلات.

☺ مقاطعة الأعضاء بعضهم لبعض على الدوام.

☺ عدم الوصول إلى نتائج وغياب المتابعة، وتشتُّت مسئوليات الأعضاء.

المهارات السلوكية المطلوبة للأعضاء:

☺ تعلُّم مهارة الحديث أمام مجموعة.

☺ تحمُّل مسئولية الأفعال والأفكار.

☺ الجرأة على الجهر بالرأي.

☺ القدرة على قول (لا) عند اللزوم.

☺ القدرة على التعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية.

☺ الاستجابة للنقد.

☺ القدرة على التفاوض للحصول على شيء مرغوب.

☺ القدرة على طلب السلطة وتنكب عبء القيادة.

☺ السماح للآخرين بالمشاركة في السلطة.

☺ القدرة على طرح الأسئلة.

☺ اقتراح أفكار المناقشة.

أنواع القوة ومصادرها:

القوة الشرعية: وهي القوة التي يمنحها الفريق للعضو.

قوة الخبرة: وهي قوة العضو صاحب الخبرة والمهارة.

قوة المنصب: وهي التي يحصل عليها العضو من منصب خارجي.

القوة الذاتية: وهي القوة الناجمة عن الثقة بالنفس.

القوة التنافسية: وهي القوة التي تتحقَّق نتيجة هزيمة منافس عدواني.

قوة الإحساس بالذنب: يحصل عليها العضو نتيجة إشعاره الآخرين بالذنب لما قاموا به أو لم يقوموا به من أعمال.

إثابة فريق العمل:

نظام الإثابة	تطبيق النظام	مميزات النظام	عيوب النظام
النظام التقليدي	إثابة الأفراد بناءً على المركز الوظيفي أو الجدارة الفردية.	سهل التطبيق لذا تستخدمه معظم المنظمات.	روتيني يتكرر في مواعيد منتظمة، يركز على الإنجاز الفريد ولا يحفِّز على التعلم.
الإثابة تبعًا للمعرفة والمهارة	إثابة مَن يكتسبون معلومات أو مهارات جديدة.	تشجيع تعلم معلومات ومهارات جديدة	غير فعَّال في الحالات التي تجتمع فيها الفرق لمدد قصيرة.
المشاركة في الثواب	توزيع نسبة محددة من العائد المحقق على الجميع.	يعتبر أسلوبًا مثاليًّا في إدارة المشاريع ويعطي للعاملين صورة كلية للمنظمة.	غير عادل إذا كانت مساهمات أفراد لفريق غير متساوية.
الإثابة الجماعية للأداء	إثابة الفريق ككلٍّ بناءً على الأداء الكلي والفعالية الجماعية.	يساعد على إيجاد علاقات طيبة وتعاون بين أفراد الفريق.	قد يدفع بعض الأفراد للانضمام للفريق من أجل المكافأة فقط.

حماية المجموعات الساخنة (مس):

هناك استراتيجيات كثيرة للوقاية من الإرهاق الجماعي منها:

1 – التحدي: حاول تصدي الإرهاق مثلما تتحدى نزلات البرد، فالحرص مثل الفيتامين يقوي ويحمي النظام المناعي.

2 – الراحة والاسترخاء: وهما مفيدان في حالة تغلغل الملل إلى داخل مجموعتك بسبب فقدان الحرارة وتسرب البرودة والجمود إلى أوصالها.

3 – راقب حركة مؤشر الملل والرخام: يمكن تقوية مؤشر الرخاء (من خلال التقدير والمكافآت) مما يؤدي إلى منع الإرهاق أو إزالته.

4 – استخدم ذخيرة الإنجازات: استخدم علامات الطريق كمؤشرات لتذكير مجموعتك بإنجازاتها وبث طاقة وحيوية جديدة فيها.

5 – نظم جلسات علاج جماعية: عندما يتسرَّب التعب إلى مجموعتك أعطها مساحة لتعبِّر عن مطالبها ومشكلاتها، لكن لا تبالغ في هذه الجلسات الجماعية حتى لا يعتاد عليها أعضاء المجموعة فيتشتت تركيزهم بين المهمة والحوار.

6 – نظم جلسات علاج فردية: إذا انتابك أدنى شك في تراجع أداء عضو، تحدَّث معه على انفراد، وساعده على أن ينفض متاعبه ويعبِّر عن شكوكه.

7 – شجِّع المهارات المفيدة: التصرفات الغريبة والتي تبدو طفولية لأعضاء المجموعات الساخنة (مس) لا تخلو من حكمة وفلسفة جماعية، لاسيما عندما يدخلون في مناقشات مبدعة ومدهشة.

8 – استخدم التغيير لزيادة التركيز: إذا كانت المهمة تسمح بذلك، وبهذا تشجع العضو المرهق على تغيير دورة في المهمة.

9 – سهِّل مهمة خروج أي عضو يرغب في ذلك: لو تطلب الأمر: اجعل خروج

مَـن يريـد الانسـحاب سـهلاً ومشرفًـا وإنسـانيًّا، ولا تـنس البـاقين، فسـوف يحتاجون اهتمامًا خاصة لإعادة تنظيم أنفسهم واستكمال مهمتهم.

سلبيات عضوية المجموعات الساخنة (مس):

☺ العمل في (مس) مرهق ذهنيًّا وبدنيًّا.

☺ يمكن أن تتحول (مس) إلى إدمان، مما يجعل العودة إلى روتين الحياة العاديـة أمـرًا صعبًا.

☺ تفشل بعض مشروعات (مس) مما يترك أثرًا مؤلمًا في نفوس الأعضاء.

☺ نتيجة للالتزام الذي تتطلبه، يمكن أن يكون لـ(مس) أثر سلبي على علاقاتـك خـارج العمل، مثل علاقتك بأسرتك وبأصدقائك والعلاقات الأخرى.

مراحل تطوير الفريق:

1- التوجيه.

2- الكفاح.

3- النمو والازدهار.

4- الوصول.

5- الإنعاش.



يمكن تشبيه مراحل تطور الفريق بارتقاء الجبال؛ حيث يحتاج الفريـق إلى عمـل مشـاق حتى هذا الجبل، ويحافظ على هذا الارتقاء.

بمجرد أن تصل إلى القمة في أداء الفريق لو انزلقـت في الطريـق؛ فأنـت تحتـاج دائمًـا إلى الانتعاش لكي يحافظ الفريق على أداء القمة.

1- التوجيه **Drive**:

في هذه المرحلة يركز الفريق عـلى المهمـة أو الرسـالة وتكـوين دليـل (الرحلـة)، وتكـون مهمته الفريق على اتخاذ هذه الخطوة الحرجة وإلى الأمام عن طريق:

أ) اختيار الأهداف.

ب) تحديد الأولويات.

ج) توزيع الأدوار.

د) اختيار البداية لصعود الجبل.

2- الكفاح **Strive**:

تركز هذه المرحلة على تعزيز تقدُّم الفريق، والتأكد من أن الأدوار والمسـئوليات واضـحة للأعضاء، وفي هذه المرحلة سوف يواجه الفريق مجموعة من المخاطر التـي تنشـأ مـن الصراع بين أعضاء الفريق والتي يجب التغلُّب عليها.

3 - النمو والازدهار **Thrive**:

في هذه المرحلة تزيد الإنتاجية بسرعة، ويبدأ الفريق في التغلُّب على المصاعب بواسطة:

أ) التغذية العكسية

ب) إدارة الصراع.

ج) التعاون والمشاركة.

د) اتخاذ القرارات الفعالة.

هـ) البُعد عن التردُّد.

و) الاتجاه إلى أعلى الجبل بسرعة بواسطة قوة الدفع.

ز) المثابرة والإصرار.

4- الوصول **Arrive**:

وهي آخر مرحلة للفريق وهي الوصول للقمة سوف تلمس أعلى قمة في الأداء، وأنتم في هذه المرحلة سوف تتأكدوا من أنكم هذا الفريق الديناميكي.

5 - الإنعاش **Revive**:

خلال المراحل المختلفة للفريق؛ فإنك سوف تحتاج إلى القيام بعملية الإنعاش المستمر حيث يمكن أن نتعرض لأحد المواقف الحرجة.

ماذا يفعل القادة ليكونوا فرق عمل من النجوم؟!

هذا الجزء يجمع الأعمال التي تحول مجموعة من الأفراد إلى فرق عمل من النجوم، وهي كالآتي:

1- كسب الدعم الخارجي للفريق.
2- وضع أسس للفريق للتعامل مع مهامه بكفاءة.
3- غرس هدف يبث الإلهام في الفريق.
4- تهيئة المناخ داخل الفريق.
5- تطوير طرق فعَّالة للعمل الجماعي.
6- تأسيس علاقات مفيدة للمصالح المشتركة داخل وخارج الفريق.

كسب الدعم الخارجي:

☺ قائد العمل الجماعي: يحتاج العمل الجماعي أن يكون أسلوب الحياة مستمرًا داخل المؤسسة الكبيرة، وينبغي على كل القادة بالمؤسسة أن يعتنقوه ويدعموه.

☺ تقدير المؤسسة للفريق: بصفتك المتحدث باسم الفريق عليك أن تضمن أن تعترف المؤسسة بمهمة الفريق وتكافئ مساهمته، وعليك تقوية اتصال متبادل بين الفريق وباقي أجزاء المؤسسة.

☺ التدريب: أنت تحدِّد وتضمن التدريب والتمرين الذي يحتاج إليه الفريق لكي يعمل بكفاءة وينجز مهامه.

☺ المواد الخام والميزانية: أنت تحدِّد وتضمن الموارد الأخرى اللازمة لإنجاز المهمة.

وضع أساس العمل:

☺ اختيار صحيح لأعضاء الفريق: ينبغي أن يجمع أعضاء الفريق مهارات متكاملة والمعلومات والخبرات التي يحتاجها لإتمام المهمة، ولا ينبغي تواجد أعضاء بشكل مؤقت، فرق العمل التي يزيد عدد أفرادها عن ثمانية، يمثلون مشكلة على المؤسسة، وينبغي أن ينقسموا إلى فرق عمل أقل عددًا.

☺ الأدوار الواضحة: يحتاج كل عضو أن يكون له دور خاص به، كما ينبغي أن تشغل كل الأدوار الضرورية، والأدوار الشائعة هي: القائد، مدون الملاحظات، ومنظم الأحداث، وقد يساعد دور الوسيط الخارجي خصوصًا في حل الخلافات، وقد تتناوب الأدوار -بما فيهم القيادة.

☺ قواعد فعالة: ينبغي أن يكون للفريق قواعد، أي الطريقة التي يرغبها الأعضاء في إدارة أنفسهم، وتشمل القواعد الانضباط في الميعاد، أن يكون لكلِّ فرد رأي، والوضوح وعدم إخفاء جداول أعمال معينة... إلخ. وهذه هي قواعد الفريق وليست قواعدك أنت.

☺ خطط ومراجعات: قاوم الرغبة في أن تغوص في المشروعات والمهام، اجعل لك خطة تتبعها وطرقًا منظمة للقيام بالمهمة، وأعقب كل اجتماع بمراجعة سريعة تستغرق عشر دقائق تستعرض فيها طريقة عملكم كفريق.

بث الهدف:

☺ المهمة الملهمة: أفصح عن الهدف وراء وجود هذا الفريق، واستخدمه لتحفِّز الناس على العمل، قد يكون هذا صعبًا بالنسبة للأعمال الروتينية، ولكنه ليس مستحيلاً، وتذكر عامل النظافة الذي كان يساعد في وصول الإنسان للقمر.

☺ أهداف مشتركة: يشتد الالتزام وإجماع الآراء حينما يكون للمجتمع نفس الأهداف، ويكون الجميع ماضين في نفس الاتجاه.

☺ الهدف مفهوم: اجعلْ المهمة وأهدافها سهلة الفهم، الجميع يفهم الهدف، خُذْ ما يكفيك من الوقت لكي تحقِّق التفاهُم والالتزام، لا يكفي مجرد إخبارهم بالهدف، وإنما يتطلب الأمر حوارًا متبادلاً.

☺ التوافق مع مهمة المؤسسة: ينبغي أن تكون مهمة الفريق وأهدافه على وفاق مع رؤية المؤسسة وتدعمها.

تهيئة المناخ:

☺ الإحساس بالانتماء: إذا لم يشعر الأفراد بالانتماء، فاعلمْ أنه لم يعد لديك فريق، لا تستبعد أعضاء فريقك من الاجتماع دون سبب وجيه، أشركهم في خطط الفريق ومستقبله، استخدم عبارات تشعرهم بالانتماء والمشاركة، خصِّص أيامًا للاحتفال بالفريق.

☺ القدرة على القيام بالمهمة الفاعلية: الشعور بأننا كفريق نستطيع القيام بالعمل هو الطريق لتحقيق أداء عالٍ، اغرس هذا الشعور بين أعضاء الفريق، ضع علامات للقياس واحتفل بها، نجاحات الفريق.

☺ الثقة: تعني الصراحة أن يعبِّر الناس عن آرائهم ومشاعرهم، ولكنها مخاطرة، فهي تجعل المتحدث عاجزًا عن الرد، لذا فأنت كقائد تحتاج إلى إزالة المخاطرة بخلق جو جديد الحماس، وهذه هي العلامة المميزة للفريق عالي الأداء، وهو نتاج كل العناصر السابقة.

- تطوير العمليات:

☺ الاتصال تقييم الأداء: طوِّر العادات الجيدة مثل تبادل المعلومات والأخبار والأفكار، امنح الأفراد فرصة سهولة الاطلاع على المعلومات، وشجِّع عمليات تقييم الأداء.

☺ معالجة المشكلات: فليكن لديك إجراءات وأساليب مفيدة لتسهيل تحليل المشكلات وحلها، وحاول أن تفهم خبايا تفكير المجموعة.

☺ اتخاذ القرارات: فليكن لديك إجراءات مفيدة لهذا أيضًا.

☺ المناقشة البناءة: الفرق الناجحة تشجِّع وتمارس طرقًا بناءةً في معالجة الصراعات.

☺ ويستغلون الصراعات لتحسين القرارات والحلول، إرشادهم لهذا الطريق، وكُنْ القدوة لهم.

توطيد العلاقات:

☺ شبكات عمل: إنَّ توطيد علاقات طيبة داخل وخارج المؤسسة الكبيرة يتسبب

في جلب المعلومات والنصائح والفرص للفريق، كما يستطيع الفريق أيضًا أن يستخدم شبكات العمل لتشكيل رأي عام.

☺ تكوين التحالفات: باتفاق أعضاء الفريق في الآراء والمصالح، يستطيع أعضاء الفريق التأثير على القرارات والاتجاهات، أعضاء التحالفات قد يكونون من داخل الفريق أو آخرون من خارجه.

☺ عقد الصفقات: إنَّ وجود علاقات خارجية قوية تمكِّن الفريق من التفاوض في الصفقات الهامة والمفيدة.

☺ استيراد الأفكار: كثير من الأفكار التي يستغلها الفريق تأتي من خارج أعضاء الفريق.

المشكلات التي تواجه فريق العمل:

- قد لا تفي فرق العمل بوعودها لعدة أسباب منها:

☺ مقاومة فرق العمل: غالبًا ما يرى الأشخاص في التدرجات الوظيفية أن العمل الجماعي يعتبر تهديدًا لسلطتهم.

☺ الفريق غير المناسب للمهمة: مثلما يحاول فريق شطرنج أن يلعب البيسبول.

☺ روح الفردية: كل شخص يريد أن يحرز هدفًا بنفسه دون أن يمرر الكرة لزميله.

☺ بعض الناس لا يقدرون على أداء المهمة: فقد تمَّ اختيارهم عن طريق الخطأ، وتواجدهم يكون لأسباب خاطئة.

☺ أهداف أو عمليات غير واضحة، والدوران في دوائر: اجتماعات لا نهاية لها.

☺ التنافس والصراع بين الأفراد.

☺ الاستشاريون يكشفون عن مرادهم مثلما يحدث في هندسة الأعمال.

☺ الصراع بين فرق العمل.

☺ الإحباط وانخفاض الروح المعنوية: بسبب كل ما ذكر سابقًا.

☺ الفريق لا يقوم بعمله: بسبب كل ما ذكر سابقًا.

- المشكلات قد تكون... في كلمة ونصف:

☺ الفريق المفكك.

☺ الفريق غير منتج.

☺ الفريق غير محفز.

☺ الامتعاض أو سوء السلوك.

☺ سيطرة أحد الأفراد على الفريق.

☺ زيادة الاعتماد على قائد الفريق.

☺ التنازع والجدال.

☺ فقدان الاهتمام.

☺ المجاملة الزائدة.

☺ الاهتمام بالنفس.

كيف تتعامل مع مَن تعيش؟

لماذا لا نغيِّر طريقة استجابتنا؟!

هناك سببان:

1- تعوقنا العادات: للعادات أثر قوي وفعَّال، وهي تكتسب مع الوقت بشكل لاشعوري، وتغييرها يتطلب وقتًا وجهدًا، على سبيل المثال، قد تجد أنك عصبي وسريع الانفعال؟! حسنًا، ربما ليس واقعيًّا توقع أن تتغير فجأة بين عشية وضحاها، وأن تستجيب دائمًا بطريقة أكثر هدوءًا وملاءمةً في المواقف المختلفة، وهي حقيقة أخرى علينا أن ندركها.

2- ينقصنا الحافز: من الأسباب التي قد تجعلنا نقرر عدم تغيير استجاباتنا

للأحداث (أو لأفعال وتصرفات الآخرين) أننا في النهاية نعاني من حالة (هل أرغب في التغيير).

1- توقف عن استجابتك المشروطة السابقة.

2- تحرّك نحو طريقة جديدة للاستجابة.

3- لديك القدرة على التغيير، ولكن لا يتغير إلا مَن يرغب في ذلك.

4- توقف عن السماح للعادات بإعاقتك.

5- تحرّك نحو حرية الخيارات الجديدة.

6- توقف عن ترديد عبارة (هل أرغب في التغير؟!).

7- تحرّك نحو إيجاد سبب للتغيُّر.

كيف ترضى عن نفسك؟!

1- تقبلْ إيجابياتك: أهم شخص سوف تتحدَّث إليه على الإطلاق هو أنت.

2- أوقفْ الناقد الداخلي واستمع للمعلم الداخلي.

3- ابحثْ عن طريقة أخرى للرضا عن النفس.

4- توقفْ تمامًا عن محاولة إرضاء الآخرين باستمرار.

5- تذكرْ حقوقك ومسئولياتك.

التعامل مع الجانب المتردد داخلك:

1- توقفْ عن الاقتناع بأن هناك دومًا حلاً مثاليًّا.

2- تحرَّكْ نحو أخذ خطوة.

3- توقفْ عن التفكير في نفسك قائلاً: (إنني عاجز عن اتخاذ القرار).

4- تحرَّكْ نحو التفكير في نفسك قائلاً: (سوف أتخذ قرارًا).

5- توقفْ عن التفكير بطريقة: (سوف أفعل ذلك غدًا).

6- تحرَّكْ نحو التفكير بطريقة: (ما الذي يعوقني عن فعل اليوم؟).

7- توقفْ عن الاستماع للناقد الذي بداخلك الذي يقلِّل من ثقتك بنفسك.

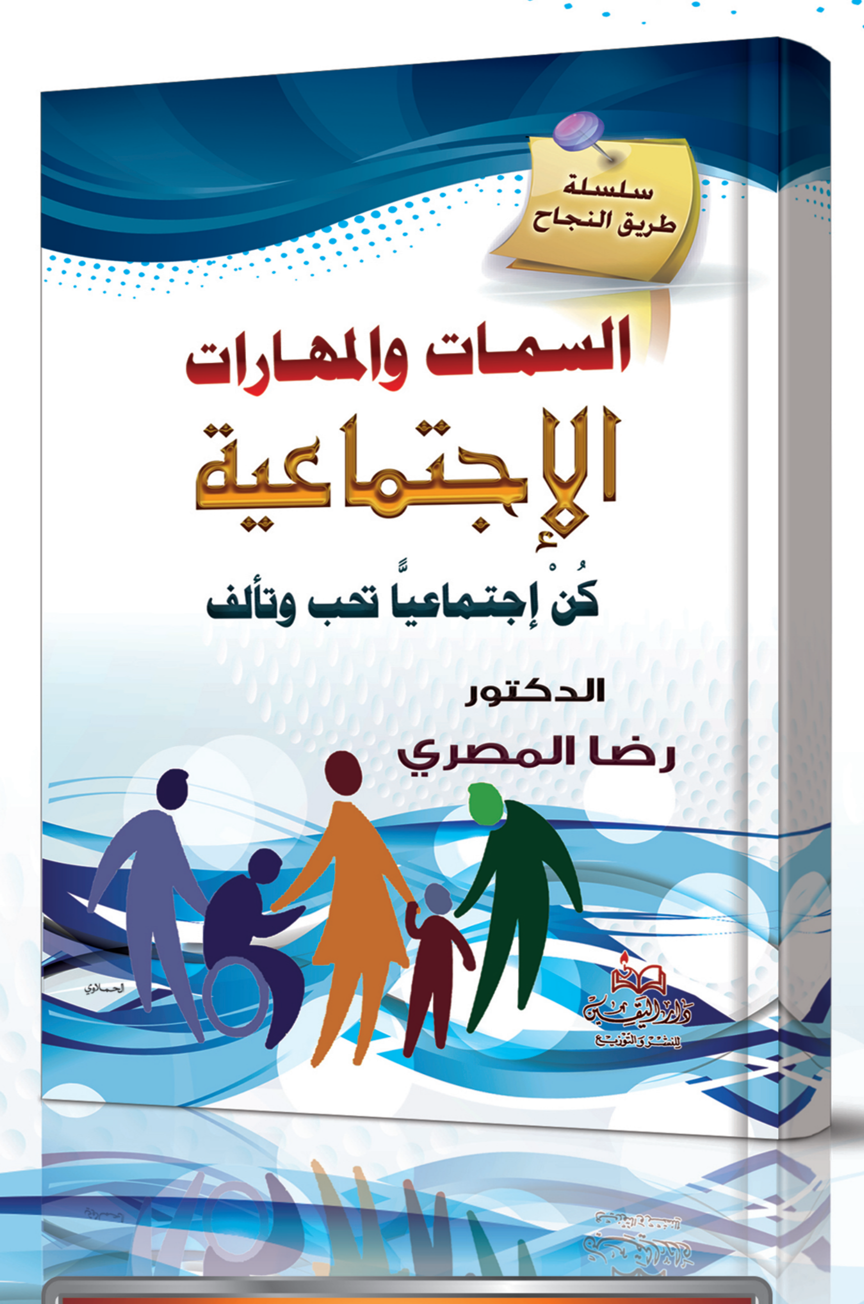
8- تحرَّكْ نحو الاستماع لمعلمك الموجود بداخلك الذي يسعى دومًا لتشجيعك.

9- توقفْ عن الشَّكِّ في نفسك.

10- تحرَّكْ نحو الإيمان بنفسك.

* * *

الفهرس



دار اليقين للنشر والتوزيع

مصر ـ المنصورة

القاهرة: ٤٨ شارع العروبة ـ المعادي الجديدة

ص.ب: ٢١ صقر قريش ـ جنوب القاهرة

جوال: ٠١٠٠١٥٧٥٨٥٢

البريد الإلكتروني: elyakeen@hotmail.com